



# GOBIERNO DE MÉXICO



## INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2021





## ÍNDICE

Directorio	
Presentación	9
1. H. CONSEJO INSTITUCIONAL	14
2. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES	19
3. ATENCIÓN DE ASUNTOS	24
3.1 Orientaciones	26
3.2 Atención telefónica	26
3.3 Asesoría especializada	27
3.4 Gestión para la atención médica	28
3.5 Admisión de quejas	34
4. ETAPA CONCILIATORIA	39
5. GESTIÓN ARBITRAL	44
6. QUEJAS CONCLUIDAS	51
7. GESTIÓN PERICIAL	58
8. ACCIONES JURÍDICAS	70
8.1 Asuntos contenciosos	70
8.2 Asuntos consultivos	71
8.3 Transparencia y acceso a la información	72
9. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN	79
9.1 Investigación	79
9.2 Difusión institucional	83
9.3 Acciones educativas	89
9.4 Plataforma para el registro de la quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED	90
9.5 Centro Colaborador OPS/OMS en materia de calidad y seguridad del paciente	90
10. CALIDAD E INFORMÁTICA	95
10.1 Sistema de gestión de calidad	95
10.2 Planeación institucional	98
10.3 Informática	100
11. ADMINISTRACIÓN	107
11.1 Recursos humanos	107
11.2 Recursos materiales y servicios generales	109
11.3 Recursos financieros	109
12. SIGLARIO	114
13. GLOSARIO	118

## DIRECTORIO

Dr. Jorge Carlos Alcocer Varela  
Secretario de Salud

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

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

Dr. Onofre Muñoz Hernández  
Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Lic. Juan Antonio Orozco Montoya  
Subcomisionado Jurídico

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

Dra. Carina Xóchil Gómez Fröde  
Directora General de Arbitraje

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



# PRESENTACIÓN



## PRESENTACIÓN

El derecho a la protección de la salud se encuentra plasmado en nuestra Constitución. A través de este mandato, se busca asegurar el acceso de la población a los servicios de salud, garantizando a todo mexicano, independientemente de su condición social o laboral, un servicio de salud efectivo y con calidad; en este sentido, dentro del Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024 se considera a la conciliación y al arbitraje médico como una de las herramientas que permitirá cumplir con esta meta.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), desde hace más de 25 años, ha refrendado su compromiso de contribuir a fortalecer la práctica de la medicina de nuestro país, a través de su intervención especializada e imparcial, convirtiéndose en uno de los principales referentes como instancia conciliadora en la resolución de inconformidades derivadas de controversias entre pacientes y personal médico, adicionalmente, apoya a las autoridades de procuración y administración de justicia con la emisión de dictámenes médicos institucionales que buscan flexibilizar su participación en el nuevo marco jurídico mexicano.

A lo largo de estos años, la CONAMED ha identificado que la sociedad requiere, de acuerdo a sus necesidades, a los motivos de sus inconformidades y a sus pretensiones, la presencia de una institución organizada y especializada, que le permita acceder a las instancias competentes para contribuir a resolver los problemas que la aquejan y que ofrezca ventajas para ambas partes.

Por tanto, es de vital importancia aprender de los motivos que originan la queja, conocerla y analizarla, con objeto de

generar herramientas de prevención de los conflictos suscitados en la prestación de servicios médicos, siendo un elemento básico para mejorar su calidad.

Las actividades que realiza esta Comisión se encuentran sustentadas en un sistema de gestión de calidad, operado con un enfoque de procesos, procurando que todas las inconformidades presentadas sean atendidas con equidad e imparcialidad.

Los asuntos presentados por los usuarios, son atendidos mediante un modelo de atención que cuenta con una metodología diseñada para la exploración y el análisis de las inconformidades, buscando satisfacer las expectativas de los usuarios a través de los diferentes servicios que se ofrecen y que se aplican, a decir: la orientación, la asesoría especializada, la gestión inmediata y, en su caso, la admisión de la queja para iniciar el proceso arbitral para buscar la solución a través de la conciliación o el arbitraje.

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

Mediante el análisis de los contenidos de los expedientes de queja, realiza acciones para contribuir a mejorar la práctica médica y la seguridad del paciente, a través de investigaciones, emisión de recomendaciones y capacitación del personal de prestación de servicios médicos, mediante conferencias, cursos, diplomados y pláticas.

En este informe de actividades, se comparten los resultados alcanzados en la atención de inconformidades, quejas, laudos y dictámenes médicos institucionales; de igual manera se incluye información sobre las investigaciones, la difusión, los eventos académicos, las acciones jurídicas, la administración, el

sistema de gestión de calidad, la planeación y la aplicación de tecnología a los procesos y actividades realizadas por esta Comisión durante el ejercicio 2021, dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 8 fracción VI y el 11 fracción VII del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.



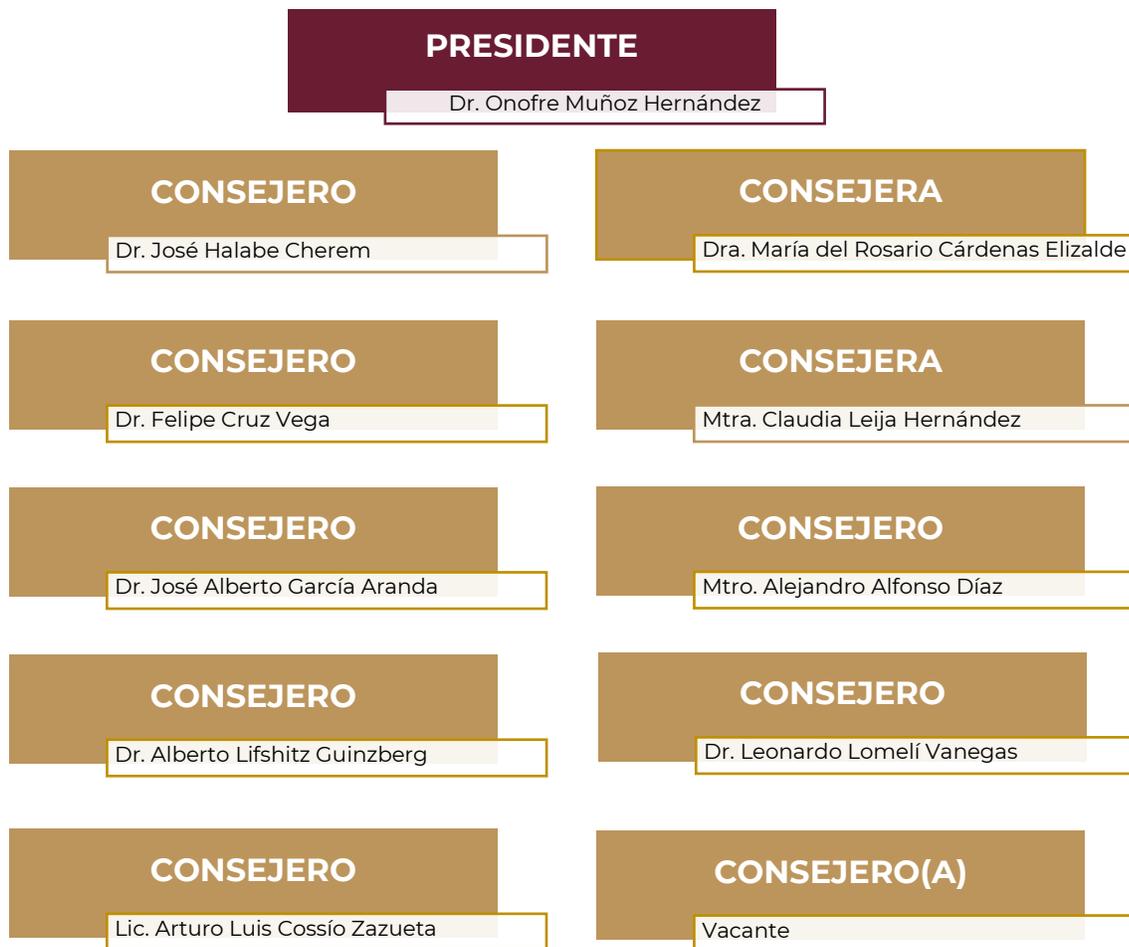
# **1. H. CONSEJO INSTITUCIONAL**



## 1. CONSEJO INSTITUCIONAL

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el H. Consejo Institucional se integra por 11 consejeros que son elegidos por el Titular del Ejecutivo Federal, entre ellos el Comisionado Nacional, quien lo preside. El cargo de las y

los consejeros es honorífico y dura cuatro años, a excepción de los presidentes de las Academias Nacional de Medicina y Mexicana de Cirugía, quienes estarán sujetos al tiempo que duren en el encargo. Durante 2021, el Consejo Institucional se integró por las personas siguientes:



Durante el ejercicio 2021 el Consejo de la CONAMED celebró cuatro sesiones ordinarias; dentro de los temas tratados por este órgano colegiado destacan los siguientes:

Se incorporaron al Consejo la doctora María del Rosario Cárdenas Elizalde, la maestra Claudia Leija Hernández y el licenciado Arturo Luis Cossío Zazueta. El motivo de su designación fue por ser distinguidas

personalidades de la sociedad civil de reconocida trayectoria profesional, quienes se distinguieron con su presencia y sus valiosas aportaciones durante 2021.

Como parte de las medidas de contención sanitaria por causa del coronavirus SARS-CoV-2 y la enfermedad denominada COVID-19, atendiendo a las medidas emitidas por la Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup>, las reuniones del Consejo se realizaron a distancia a través de videoconferencias, en estas reuniones se destacó la promoción del teletrabajo como herramienta para mantener una organización en funcionamiento.

Adicionalmente se rindió el informe anual de actividades del año 2020, en el que se presentaron los resultados sobre la atención brindada a usuarios y prestadores de servicio durante la contingencia por COVID-19.

También se trató sobre la orientación, gestión inmediata y conciliación, brindada

por la CONAMED durante la contingencia sanitaria por el SARS-CoV-2 y la enfermedad denominada COVID-19.

Otro tema analizado fueron las quejas presentadas en 2020 por falta de medicamentos en el Sistema Nacional de Salud.

Se presentaron tres casos médicos sobre muerte fetal que fueron estudiados mediante la emisión de dictámenes médicos institucionales.

Un tema de gran interés fue la presentación de la investigación “Estrés laboral y síndrome de quemarse en el Trabajo”, la cual se desarrolló en tres fases durante los años 2019, 2020 y 2021. Para esta investigación se realizó una entrevista a los servidores públicos de esta Comisión Nacional.

Finalmente, fue aprobado el calendario de sesiones del Consejo para el año 2022.

---

<sup>1</sup> Véase en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/341672/WHO-2019-nCoV-Workplace-actions-Policy-brief-2021.1-spa.pdf>



## **2. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES**

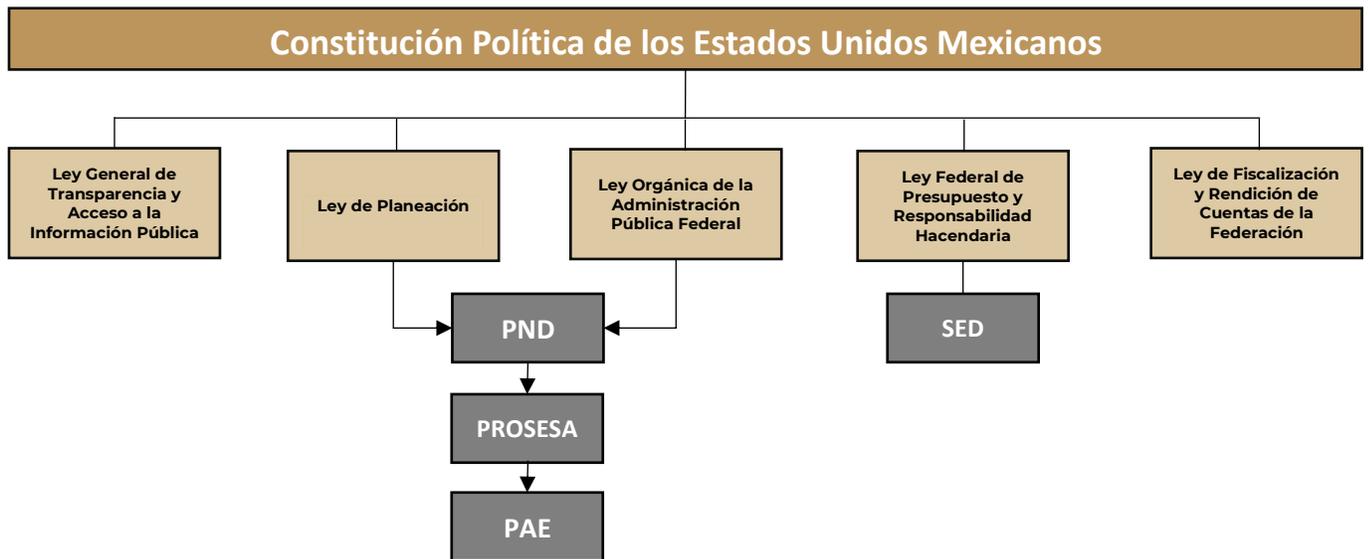


## 2. ALINEACIÓN A LAS METAS NACIONALES

### Planeación nacional de desarrollo.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en su artículo 26 establece que el Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional, asimismo en el artículo 3 de la Ley de Planeación (LP), se establece que se entiende por planeación nacional de desarrollo: “La ordenación racional y sistemática de acciones que, en base al ejercicio de las atribuciones del Ejecutivo Federal en materia de regulación y

promoción de la actividad económica, social, política, cultural, de protección al ambiente y aprovechamiento racional de los recursos naturales así como de ordenamiento territorial de los asentamientos humanos y desarrollo urbano, tiene como propósito la transformación de la realidad del país, de conformidad con las normas, principios y objetivos que la propia Constitución y la ley establecen”.



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

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

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

Intervenir respecto de las materias que les competan, en la elaboración del PND, observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que incidan en el desarrollo de sus facultades.

Elaborar programas sectoriales, tomando en cuenta las propuestas que presenten las entidades del sector y los gobiernos de los estados, así como las opiniones de los grupos sociales y de los pueblos y comunidades indígenas interesados.

Elaborar los programas anuales para la ejecución de los programas sectoriales correspondientes.



# **3. ATENCIÓN DE ASUNTOS**



### 3. ATENCIÓN DE ASUNTOS

El derecho a la protección a la salud plasmado en el artículo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es la manifestación del compromiso del Estado Mexicano para contribuir al bienestar de la sociedad, el cual incluye el acceso a los servicios de salud, considerando aspectos cuantitativos como la disponibilidad y la calidad, la suficiencia de insumos, y capacidad de los profesionales, entre otros.

Cuando se presenta una falta de conexión entre el derecho, los recursos, el personal y el propósito de la atención médica, se hace inevitable la presentación de una queja, siendo esta, la manifestación de la ciudadanía de insatisfacción con los servicios recibidos relacionados directamente con la salud y la vida de las personas; su atención, se constituye como la actividad fundamental de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, que como instancia pública especializada en el conocimiento de los actos médicos, determina en su misión el propiciar el acercamiento entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Para contribuir a la solución, utiliza dos mecanismos alternativos de solución de controversias: la conciliación y el arbitraje.

Con estas herramientas, se resuelven los conflictos de una forma pacífica, rápida y gratuita, y con la ventaja adicional de que sus acuerdos, convenios y laudos pueden

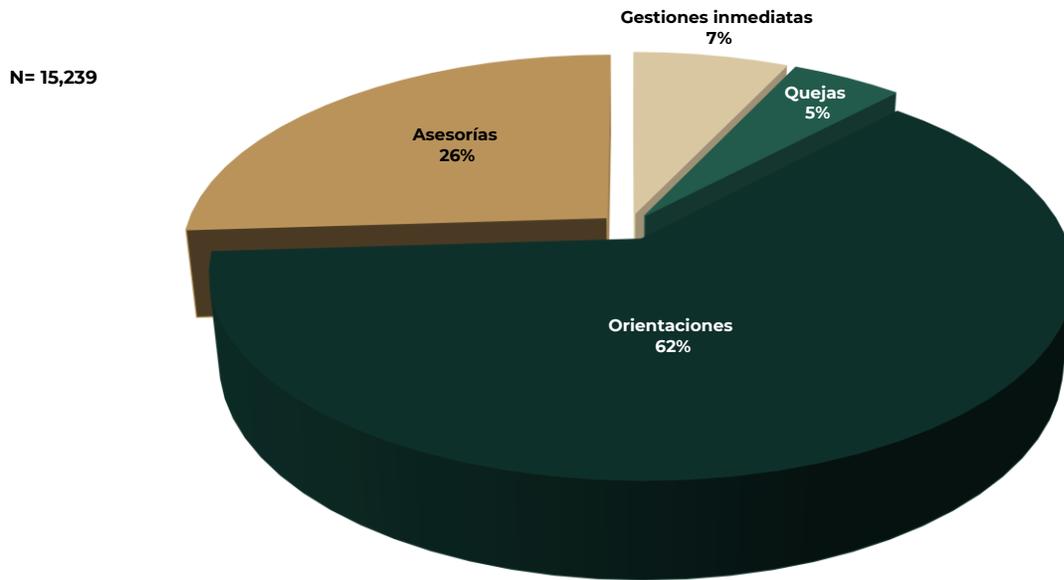
ser elevados a la categoría de cosa juzgada, sin necesidad de ratificación judicial.

Para la atención de los asuntos relacionados con posibles desviaciones en la atención médica, la Comisión proporciona diversos servicios que anteceden a la admisión de una queja y su atención al procedimiento conciliatorio, por ello, de primera instancia se brinda información relacionada con los requisitos, lo que puede esperarse durante el proceso, la voluntariedad del mismo y su naturaleza civil y, en caso de no llegar a un acuerdo durante la Conciliación, la posibilidad de acceder con acuerdo de voluntades, al Arbitraje.

Antes de que los consultores califiquen el asunto como una queja para su ingreso al proceso arbitral, es posible proporcionar servicios adicionales como son la orientación, la asesoría especializada y la gestión inmediata.

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, se recibieron 15,239 asuntos relacionados con la prestación de servicios médicos. 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: 9,400 orientaciones, 3,994 asesorías especializadas, 1,027 gestiones inmediatas y la admisión de 818 quejas para dar inicio al proceso arbitral.

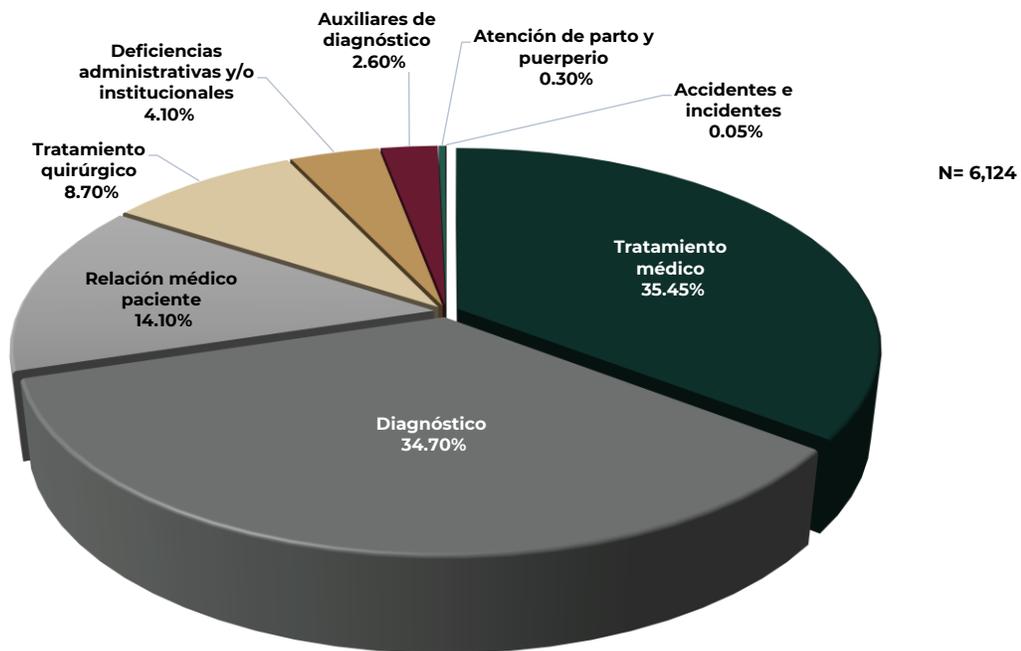
**Figura 1. Inconformidades recibidas y atendidas según tipo de servicio, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

De las 15,239 inconformidades recibidas, se registraron 6,124 motivos de inconformidad, de acuerdo con el Protocolo de atención de quejas médicas, los cuales se muestran a continuación.

**Figura 2. Motivos de inconformidades atendidas, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Tal como se indica en la gráfica anterior, la incidencia de motivos de inconformidad por parte de los usuarios es:

- 1) Tratamiento médico: 2,171
- 2) Diagnóstico: 2,125
- 3) Relación médico-paciente: 863
- 4) Tratamiento quirúrgico: 533
- 5) Deficiencias administrativas y/o institucionales: 251
- 6) Auxiliares de diagnóstico: 159
- 7) Atención del parto y puerperio: 18
- 8) Accidentes e incidentes: 4

A continuación, se presenta el resultado de los servicios realizados por esta Comisión.

### 3.1 Orientaciones.

Los usuarios de los servicios médicos, cuando se presentan posibles irregularidades en su atención o sienten que esta fue inadecuada, buscan donde canalizar su inconformidad, para ello, las pretensiones en el planteamiento del asunto, representan la carga más importante para poder ingresar su queja en la CONAMED con base en lo que establece el artículo 49 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, o bien, recibir un apoyo institucional especializado, que les permita acceder a las instancias competentes para resolver los conflictos que le aquejan.

Esta es parte de la esencia y naturaleza del servicio público, es por ello, que las acciones de orientación que se brindan en la Comisión tienen la finalidad de explicar de manera clara y amplia las alternativas con

las que cuenta el usuario para solucionar la problemática que plantea.

En este sentido, las orientaciones se brindan considerando las circunstancias de modo, tiempo y lugar; siendo su objetivo guiar e informar a los usuarios sobre los requisitos, naturaleza del proceso arbitral médico, atribuciones, competencias y de las instancias facultadas para conocer del caso en particular, cuando el asunto planteado quede fuera del marco de actuación.

En 2021 se atendieron 9,400 Orientaciones que representan el 61.7% de los asuntos recibidos por la CONAMED.

### 3.2 Atención telefónica.

De acuerdo con los datos observados, casi la totalidad (99.99%) de las orientaciones fue recibidas a través de vía telefónica, ya que este medio de comunicación es altamente accesible para los usuarios que necesitan conocer las atribuciones, competencias, los servicios ofertados y los requisitos para presentar una queja, entre otros.

Las orientaciones atendidas por esta vía fueron 9,399, mismas que se realizan centrado la atención en el individuo que contacta y su problemática, a través del manejo en posibles situaciones de crisis e incluso de alteraciones emocionales generadas por el padecimiento médico o por cursar con un proceso de duelo, entre muchos otros.

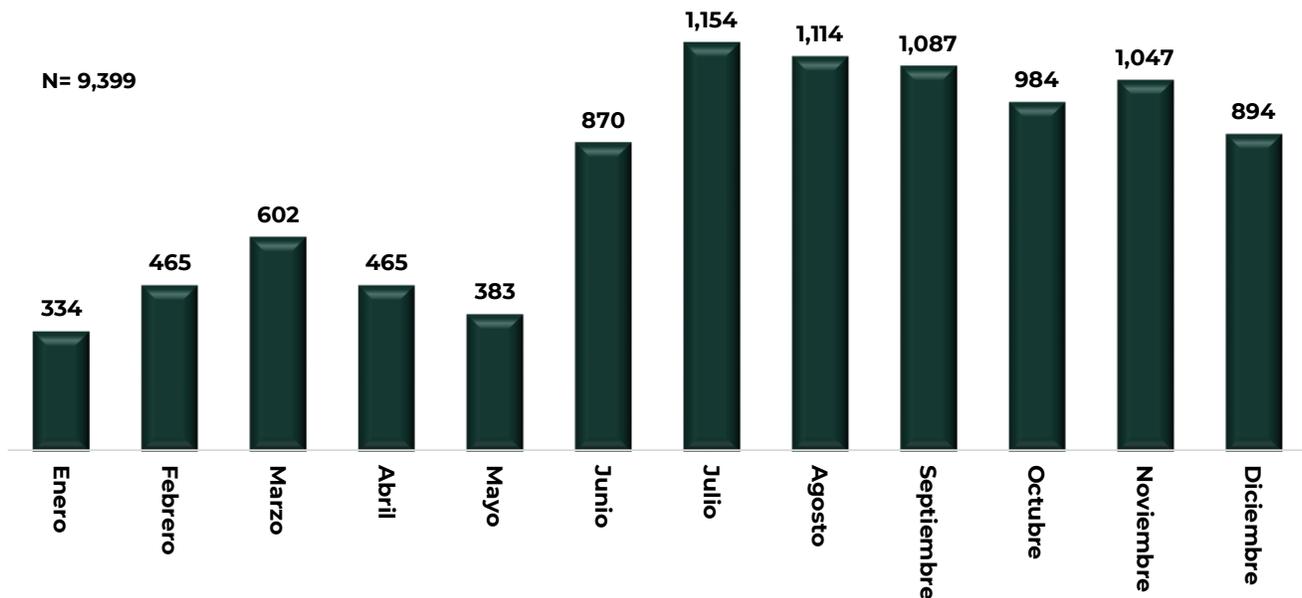
Su propósito, es identificar los casos que son factibles de ser resueltos mediante el proceso arbitral, que contengan pretensiones conciliables y que cumplan con los requisitos establecidos para la

presentación de una queja, así como orientar sobre el cómo, cuándo y dónde

presentar una queja por la atención médica.

A continuación, se presenta el número de llamadas atendidas por mes:

**Figura 3. Llamadas telefónicas por mes, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

### 3.3 Asesoría especializada.

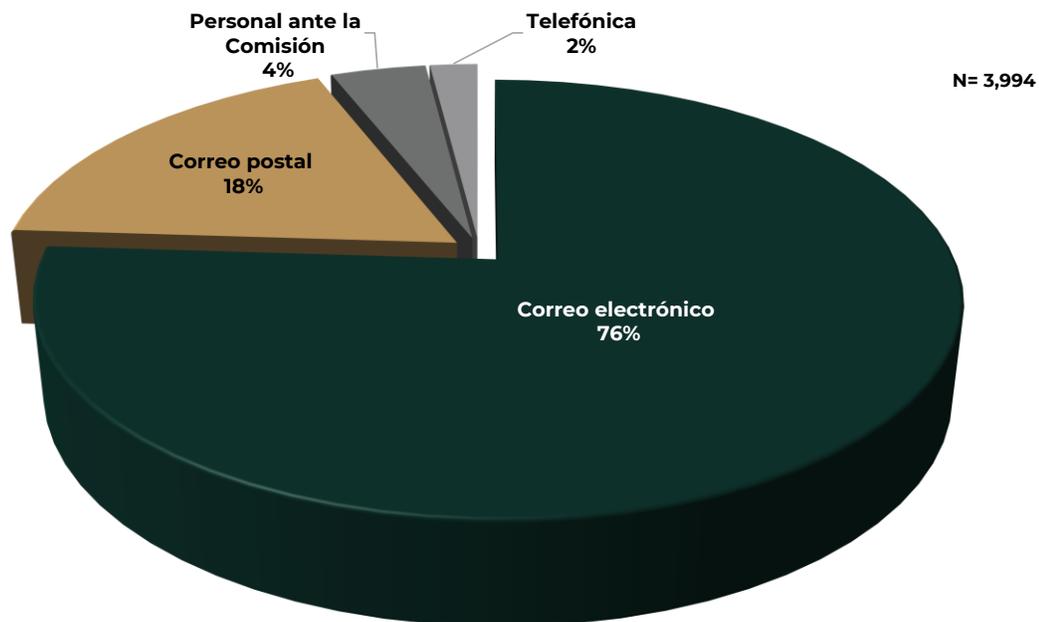
De cada asunto atendido, se realiza un análisis especializado por los consultores médicos y jurídicos con el fin de determinar la participación de esta Comisión mediante la identificación de elementos que puedan resolverse mediante el proceso arbitral. Se asesora al usuario con la finalidad de resolver las dudas relacionadas con la presentación de la queja; los requisitos para ingresarla; cuáles son los procedimientos de los prestadores de servicios médicos en forma particular; en qué consiste el proceso

arbitral; cuál es el marco de actuación de la CONAMED; si el estado del paciente forma parte de la evolución de la enfermedad o se identifican datos de presuntas irregularidades en la atención médica.

En esta etapa, se solicita al usuario documentación adicional o faltante para integrar un expediente de queja.

Durante el año 2021, se realizaron 3,994 asesorías que representan el 26.2% de los casos recibidos. La vía de recepción es la siguiente:

**Figura 4. Asesorías especializadas según vía de recepción, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Desde el ejercicio 2019 existe una vía adicional de atención a los usuarios a través de la página de Internet de esta Comisión, lo cual generó grandes beneficios asociados en la atención personalizada. Esto ha instaurado servicios más ágiles, cómodos por el ahorro de tiempo de desplazo; adicionalmente, permite un mayor acercamiento de la CONAMED con el ciudadano, mayor facilidad en el acceso y flujo de la información, ahorro en gastos para la población que de manera presencial o por correo postal se ocuparían en traslados o envíos.

### 3.4 Gestión para la atención médica.

En los escenarios en donde se amerita una pronta solución por así exigirlo la situación de salud del paciente o cuando se relacione exclusivamente a requerimientos de atención médica, segundas opiniones, cambio de personal de salud por ruptura de

la relación profesional de la salud-paciente, entrega de resultados de laboratorio y gabinete, entre otros, es posible generar una gestión inmediata; para ello, se establece una coordinación con el prestador del servicio médico o los enlaces de instituciones públicas, con el fin de gestionar la atención médica la necesidad requerida por el paciente.

Para ofrecer este servicio, un consultor médico, previo análisis y ponderación del asunto, determina la posibilidad de que la salud del usuario de los servicios médicos esté comprometida por lo que se solicita autorización al usuario para generar las acciones.

Como parte del procedimiento y para formalizar la atención, se mantiene un seguimiento por parte del consultor médico que tramitó la gestión, además de mantener una estrecha comunicación con

el usuario durante todo el trámite y se solicita periódicamente a las instituciones de seguridad social el envío del estado que guarden las gestiones o sus resultados para dejar constancia.

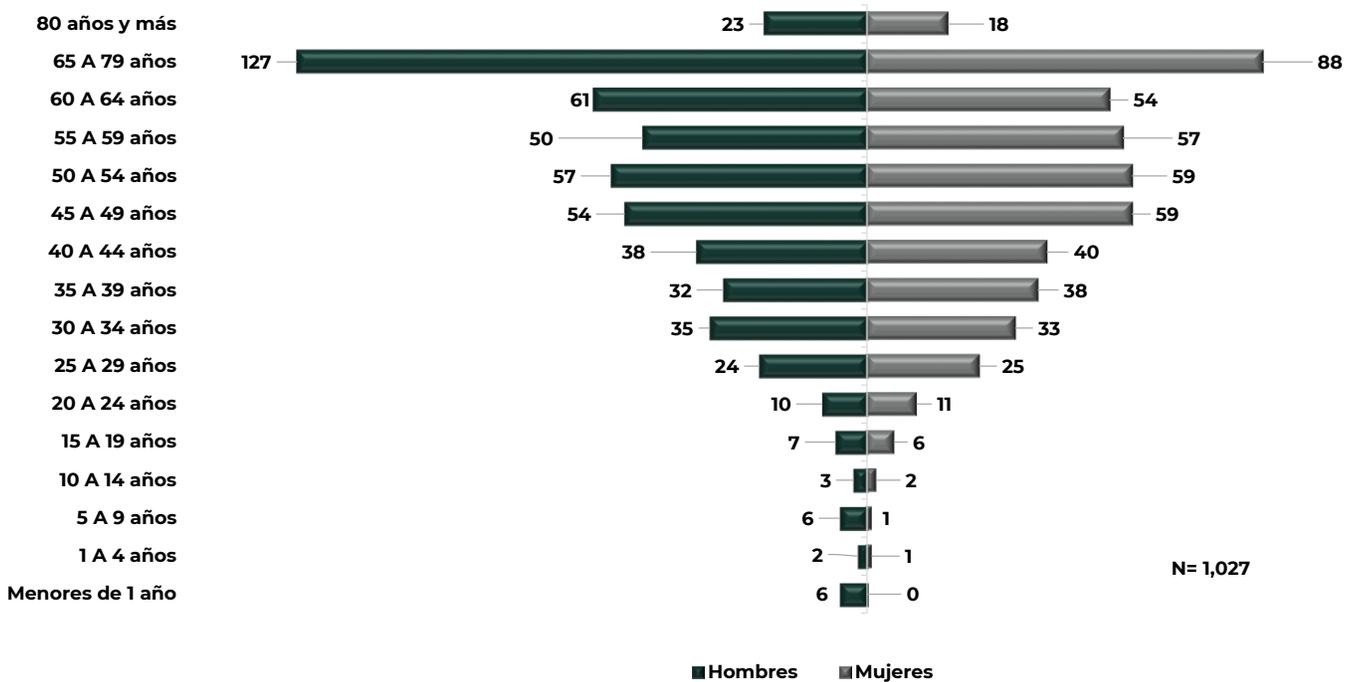
Durante 2021 se realizaron 1,027 gestiones inmediatas que representa el 6.7% del total de los asuntos recibidos.

Por lo que se refiere al grupo etario y sexo de los usuarios de gestiones inmediatas se observa que en el 47.9% de los casos son del

sexo femenino y el 52.1% son del sexo masculino.

Por lo que se refiere a los grupos de edad se encuentra que en primer lugar se encuentra el grupo etario de los 65 a 79 años, mismo que representó el 20.9% de los casos, en segundo lugar, con el 11.3%, se encuentra el grupo de los 50 a los 54 años y en tercer lugar las personas entre los 60 a los 64 años con el 11.2%

**Figura 5. Gestiones inmediatas según sexo y grupo etario, 2021.**



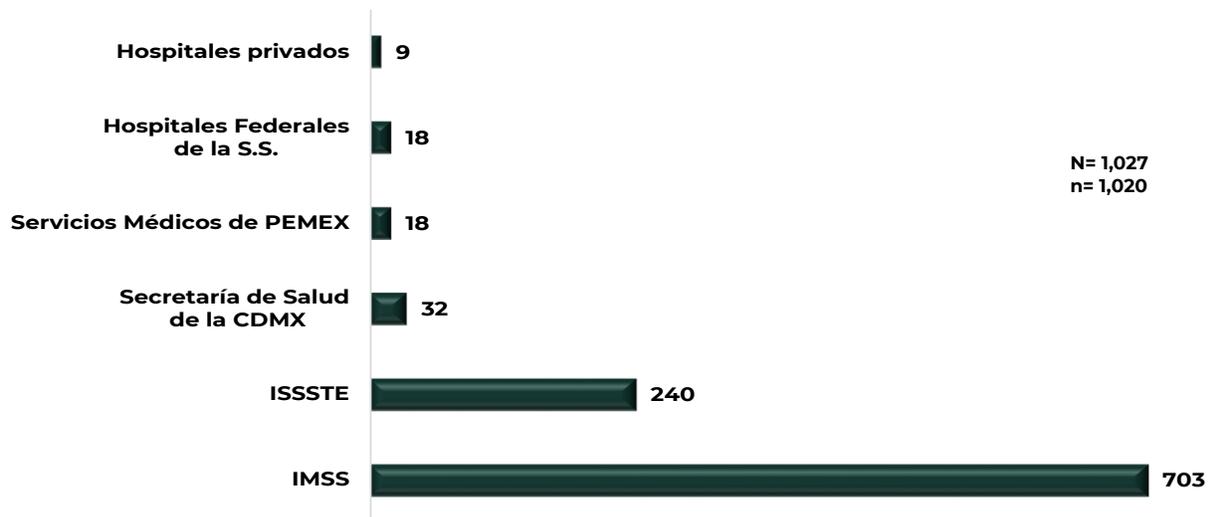
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Las tres entidades federativas en las que más gestiones se realizaron fueron: la Ciudad de México, con 529 casos, el Estado de México con 196 y Jalisco con 28.

Por lo que se refiere a las unidades médicas involucradas con las gestiones inmediatas

son el IMSS (68.4%), el ISSSTE (23.3%) y la Secretaría de Salud de la Ciudad de México (3.1%).

**Figura 6. Gestiones inmediatas atendidas por institución involucrada, 2021.**

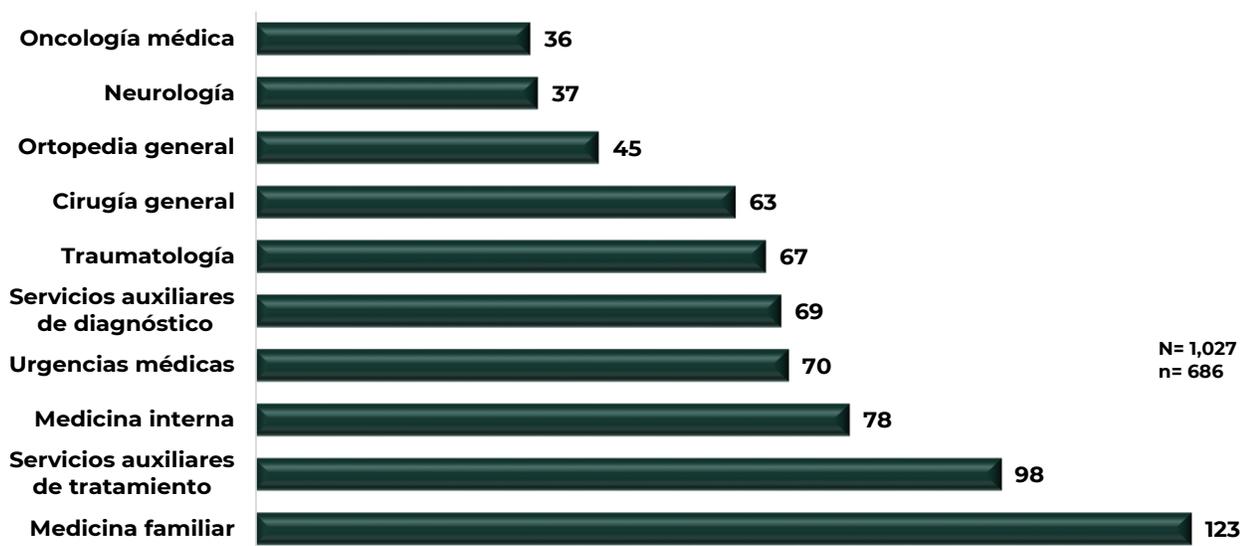


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Las 10 especialidades médicas en las que con mayor frecuencia se realizaron gestiones inmediatas son: medicina familiar (12%), servicios auxiliares de tratamiento (9.5%), medicina interna (7.5%), urgencias médicas (6.7%), servicios

auxiliares de diagnóstico (6.7%), traumatología (6.5%), cirugía general (6%), ortopedia general (4.4%), neurología (3.6%), y oncología médica (3.5%) de los casos gestionados.

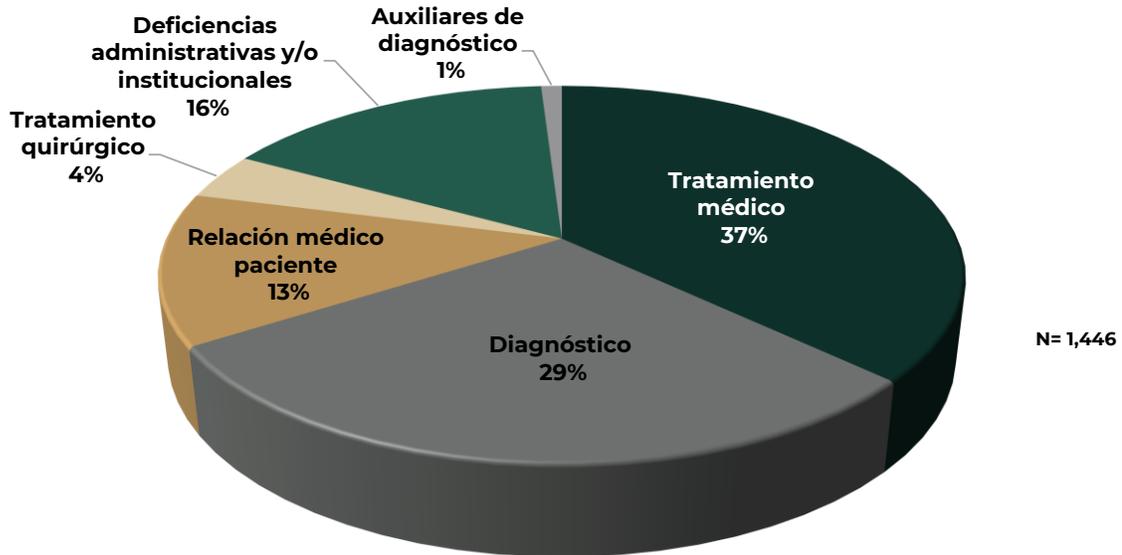
**Figura 7. Gestiones inmediatas concluidas según las diez principales especialidades médicas, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

De las 1,027 gestiones inmediatas realizadas, existieron 1,446 motivos, es decir, cada gestión tuvo uno o más motivos.

**Figura 8. Motivos de las gestiones inmediatas concluidas, 2021.**



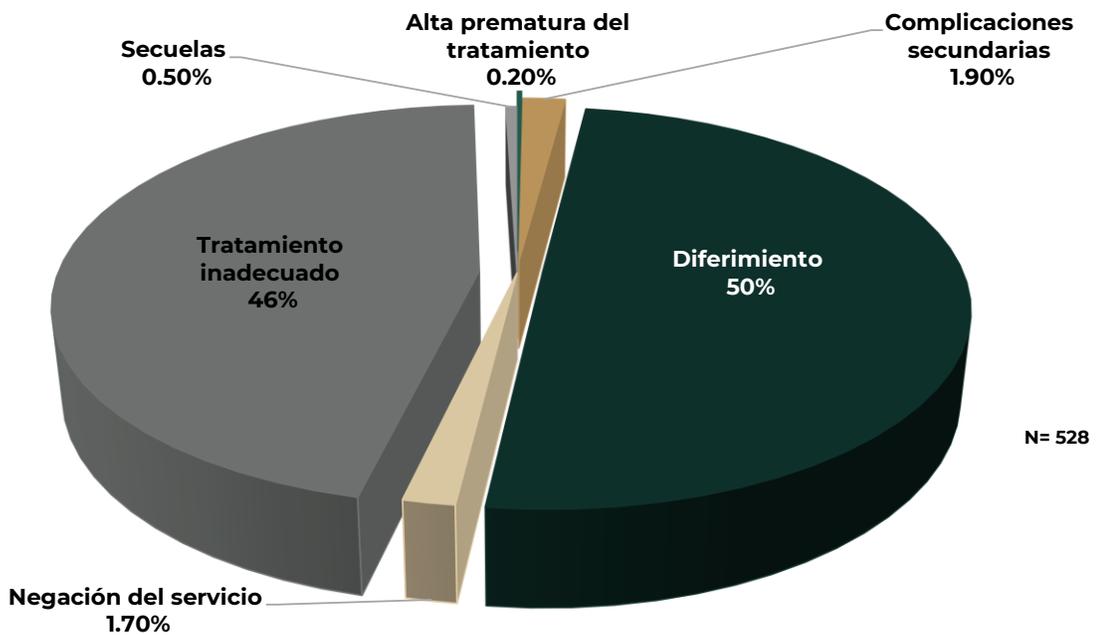
Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Los cinco principales motivos por lo que se realizaron las gestiones inmediatas fueron:

Tratamiento médico con 380, diagnóstico 298, deficiencias administrativas y/o institucionales 164, relación médico-paciente 134 y tratamiento quirúrgico 41.

Estos motivos identificados, tienen a su vez una clasificación que permite conocer de manera más específica y clara, los motivos por los que se presenta una queja, cada uno de ellos, siendo la más representativa el tratamiento médico y su distribución como a continuación se detalla:

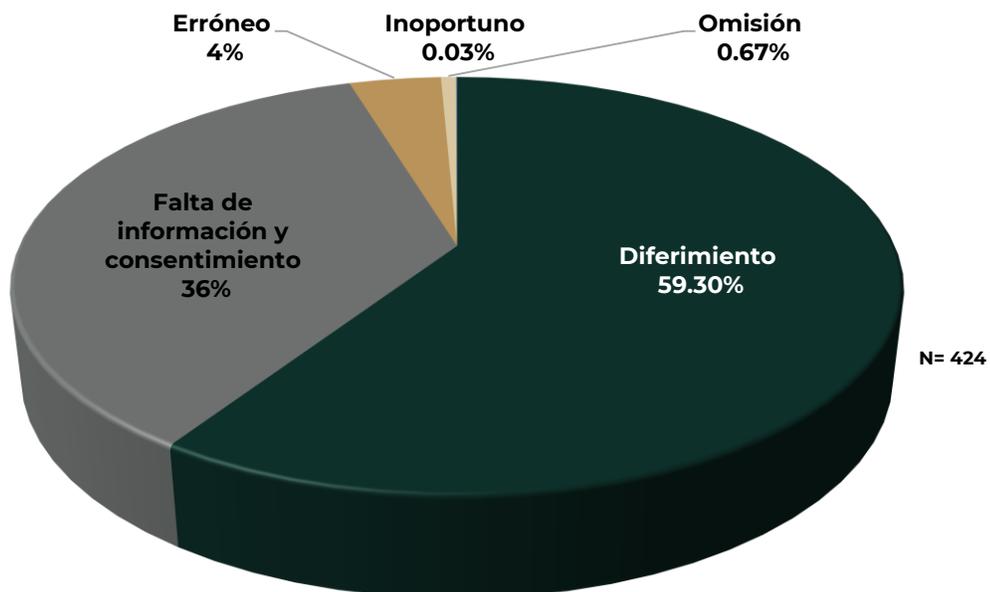
**Figura 9. Gestiones inmediatas concluidas según tratamiento, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Con relación al Diagnóstico los datos son los siguientes:

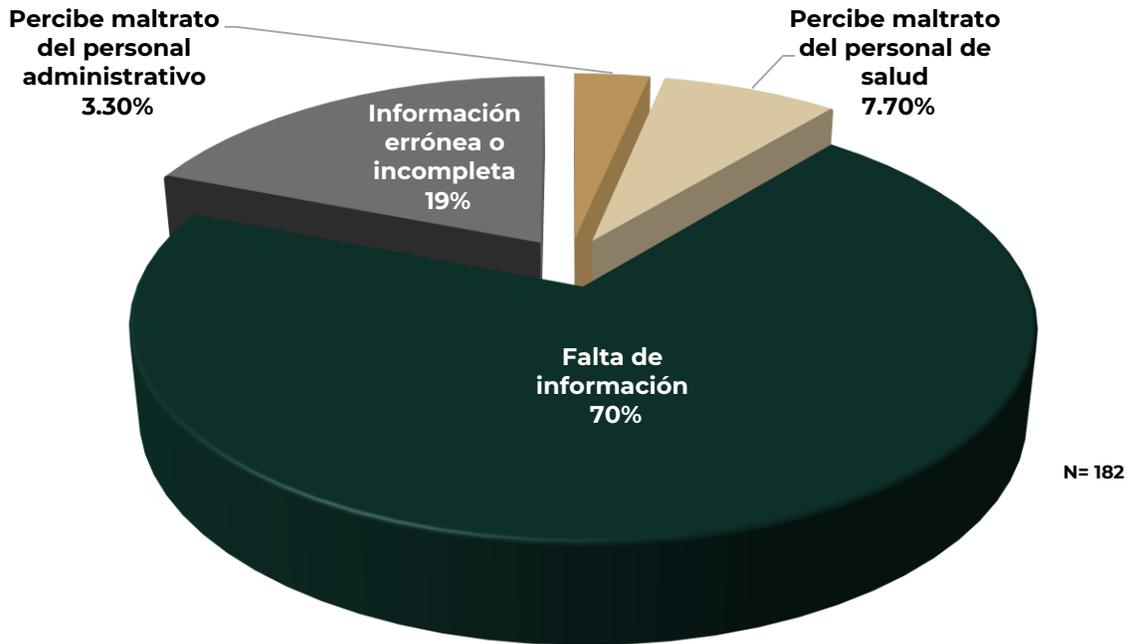
**Figura 10. Gestiones inmediatas concluidas según diagnóstico, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

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

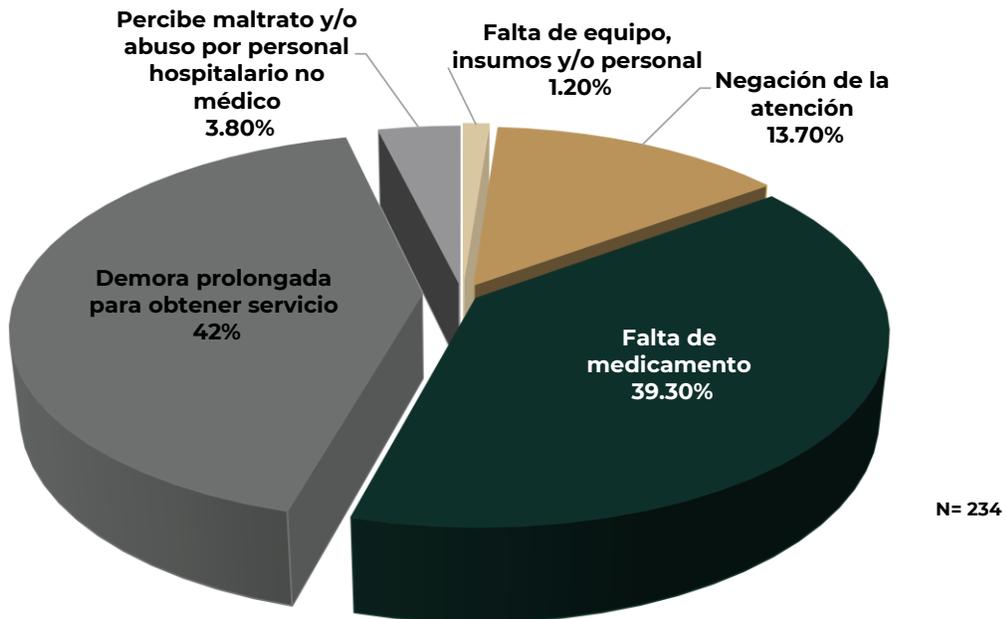
**Figura 11. Gestiones inmediatas concluidas según relación médico - paciente, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

Con relación a las deficiencias administrativas y/o institucionales los datos son los siguientes:

**Figura 12. Gestiones inmediatas concluidas según deficiencias administrativas, 2021.**

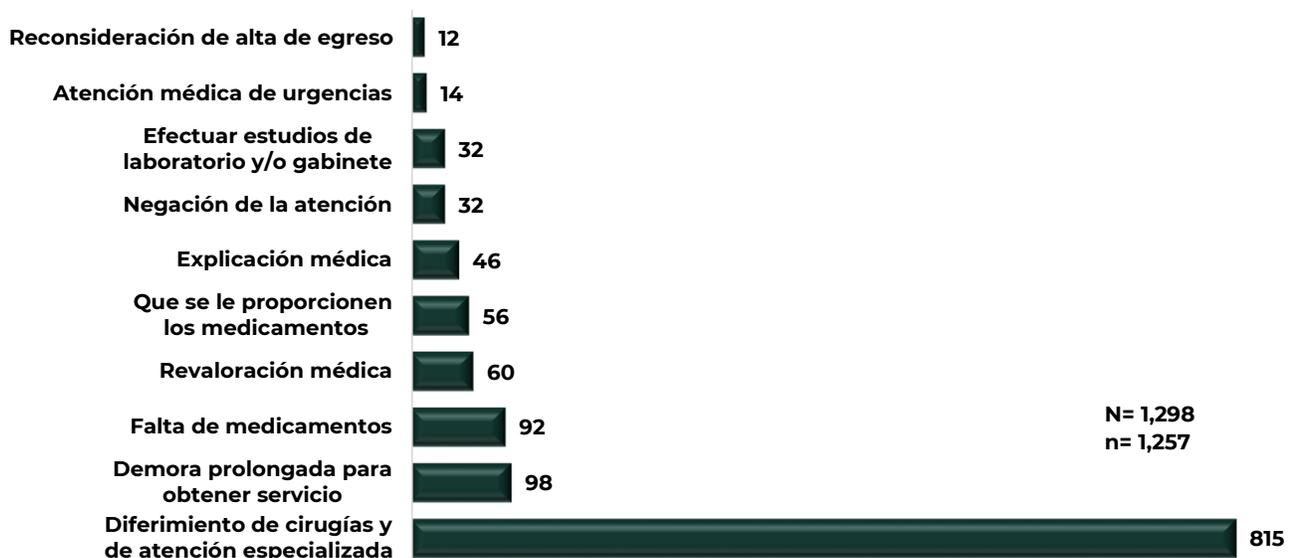


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

En las peticiones de atención médica que se derivan de las gestiones inmediatas presentadas por los usuarios, se establece un compromiso de atención con los prestadores de dichos servicios o con los enlaces de las instituciones médicas. Se establecieron 1,298 compromisos de atención, la principal petición es el

diferimiento de cirugías y de atención médica especializada en el 63% de los casos; el segundo lugar lo ocupa la atención oportuna por demora prolongada para obtener el servicio, con el 7.5% y el tercer lugar con el 7% se refirió a la falta de medicamentos.

**Figura 13. Compromiso de atención de las gestiones inmediatas concluidas, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

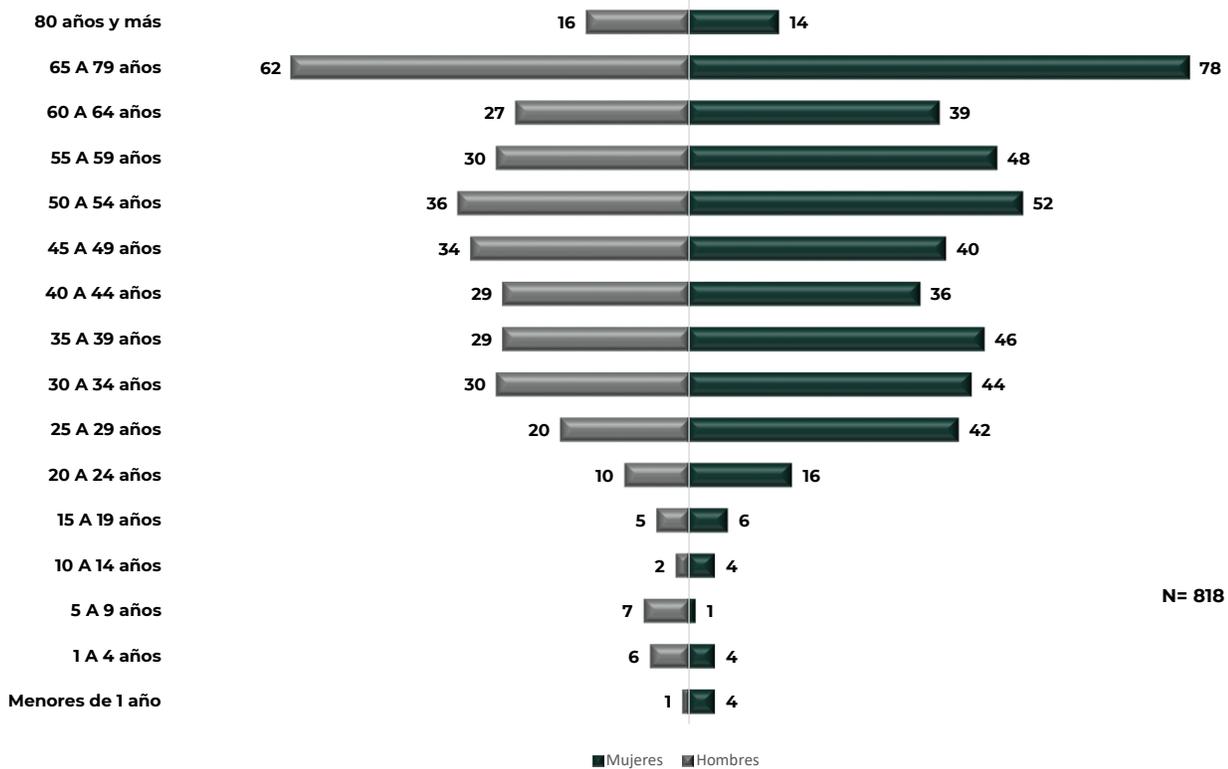
### 3.5 Admisión de quejas.

De los 15,239 asuntos recibidos, 818 fueron calificados por los consultores médico y jurídico como queja, mismos que corresponden al 5.4% del total de los recibidos. La recepción de estas quejas es el detonante de las actividades de la etapa conciliatoria del proceso arbitral, en el cual la controversia, se espera, concluya con un

acuerdo de voluntades o en su defecto, el asunto sea sometido al proceso arbitral.

La distribución de las quejas admitidas de acuerdo al sexo correspondió en el 58% a mujeres y en el 42 % a hombres. Esta proporción varía en cada grupo etario como puede apreciarse en el grafico que a continuación se presenta:

**Figura 14. Quejas admitidas según sexo y grupo etario, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED 2021).

De las 818 quejas recibidas, se registraron 2,124 motivos de inconformidad, de acuerdo con el Protocolo de tención de quejas médicas.

La incidencia de los motivos de queja es: diagnóstico médico (36%); tratamiento médico (35.8%); relación médico-paciente (14.5%), tratamiento quirúrgico (9.8%),

auxiliares de diagnóstico (3.26%), atención de parto y puerperio (0.4%), accidentes e incidentes (0.04 %) y las deficiencias administrativas y/o institucionales (0.2%).

La institución con mayor incidencia es el IMSS (39%), seguido de los consultorios privados (20%) y el ISSSTE (12%).



## **4. ETAPA CONCILIATORIA**



## 4. ETAPA CONCILIATORIA

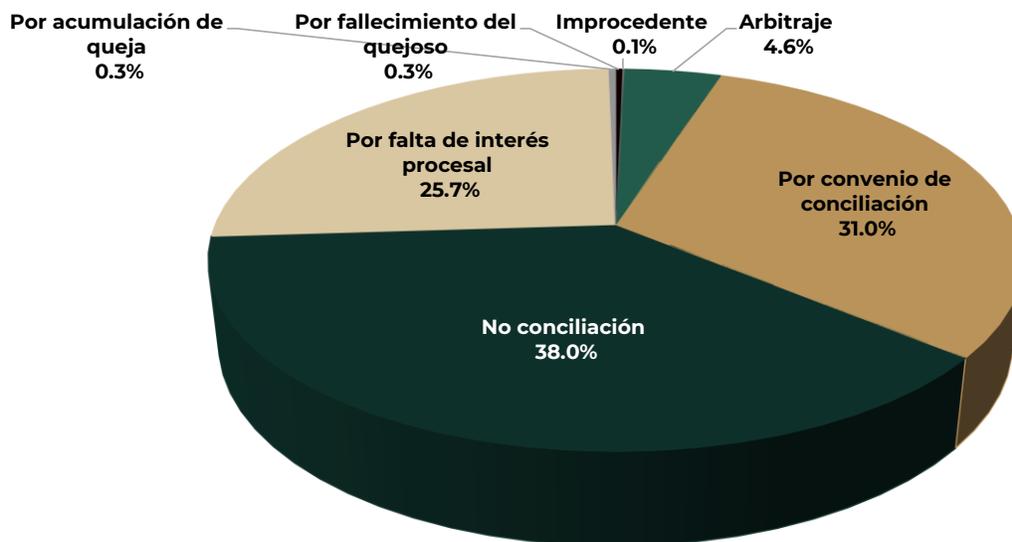
La etapa conciliatoria es la primera fase del proceso arbitral, la cual está a cargo de los conciliadores médico y jurídico, quienes realizan el procedimiento y generan un ambiente de respeto y cordialidad, reconstruyen la confianza entre el usuario y el prestador de servicios médicos, que promueva un diálogo útil para buscar los elementos que les permitan la construcción de los 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 sus decisiones, sin embargo, se

requiere de la preparación de cada una de las diligencias, para lo cual es necesaria la planeación estratégica 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.

El total de las quejas concluidas en la etapa conciliatoria fueron 1,000; a continuación se muestra la modalidad de conclusión de las quejas.

**Figura 15. Quejas concluidas en la etapa conciliatoria según modalidad de conclusión, 2021.**



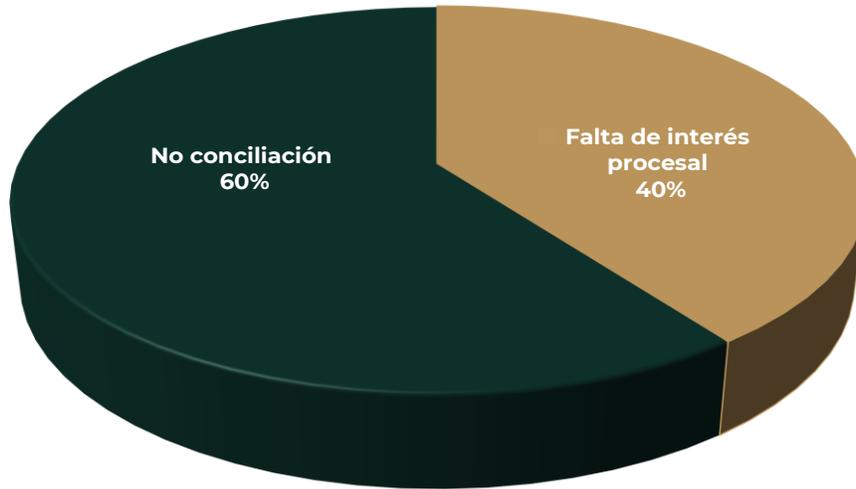
**N= 1,000**

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED, 2021.

De las quejas atendidas en esta etapa, en 671 no fue posible realizar una conciliación, de éstas, 401 fueron por falta de voluntad

conciliatoria y 270 por falta de interés procesal.

**Figura 16. Distribución porcentual de las quejas no conciliadas, 2021.**



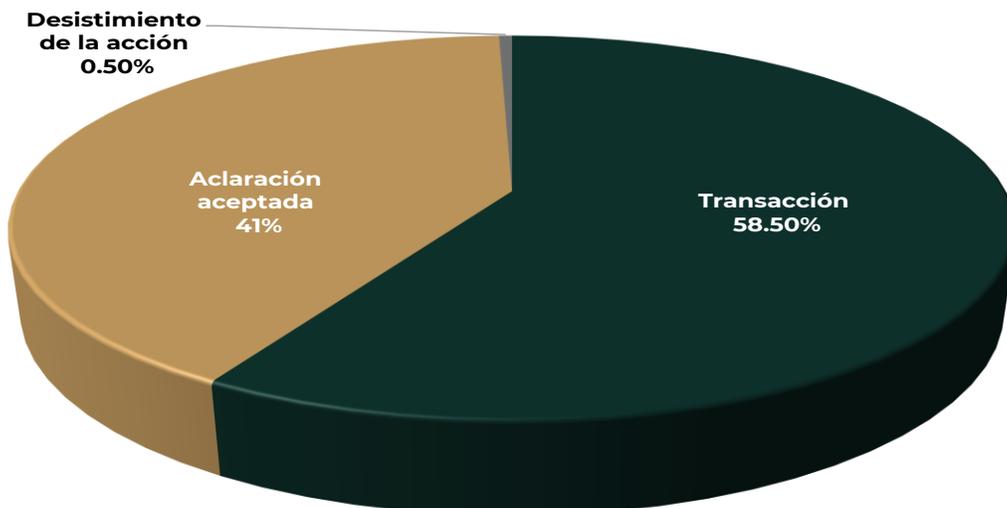
**N= 671**

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED, 2021.

Por otro lado, de las 325 quejas concluidas por convenio de conciliación, la de mayor impacto fue la de transacción con 190 quejas, en orden descendente le siguen:

aclaramiento aceptada con 134 y por desistimiento de la acción un caso, respectivamente.

**Figura 17. Distribución porcentual de las quejas conciliadas, 2021.**



**N= 325**

Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED, 2021.



# 5. GESTIÓN ARBITRAL



## 5. GESTIÓN ARBITRAL

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, constituye en nuestro país la instancia especializada y gratuita que ha operado por más de 25 años utilizando mecanismos alternativos de solución de controversias, contribuyendo a la solución de los conflictos que se derivan de la prestación de los servicios de salud.

En la etapa decisoria (juicio arbitral médico), se realiza un estudio especializado médico-jurídico, exhaustivo, objetivo,

imparcial y respetuoso, que da sustento a la resolución definitiva denominada laudo; con la convicción de que es posible evitar la repetición de errores si se utiliza la experiencia de los casos estudiados y con base en esto se busca modificar los procedimientos y las conductas no apegadas al marco regulatorio.

Durante el ejercicio 2021 en la etapa decisoria se recibieron 16 asuntos por parte de las comisiones estatales de Arbitraje Médico y 49 quejas de la etapa conciliatoria.

### Desglose Mensual

Mes	Recibidos		
	Etapa conciliatoria	Comisiones estatales de Arbitraje Médico	Total
Enero	1	2	3
Febrero	2	2	4
Marzo	2	3	5
Abril	6	1	7
Mayo	8	2	10
Junio	4	1	5
Julio	1	2	3
Agosto	3	1	4
Septiembre	8	0	8
Octubre	3	1	4
Noviembre	8	1	9
Diciembre	3	0	3
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>65</b>

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

## 5.1 Quejas concluidas en arbitraje.

Se emitieron 45 laudos arbitrales, los cuales dieron resolución a las pretensiones exigidas por la parte actora; en 34 asuntos, las partes se suscribieron al Compromiso Arbitral y se celebraron 105 audiencias

(preliminares, desahogo de pruebas, comparecencias de parte, firma de convenio, entre otras). Al cierre del año, se encontraban 37 asuntos en proceso.

Modalidad	
Laudo	45
Caducidad	0
Convenio	1
Desistimiento de la acción	0
Falta de interés procesal	5
<b>Total</b>	<b>51</b>

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

## Desglose Mensual

Mes	Concluidos				Total
	Laudo	Abandono de la instancia	Convenio	Falta de interés procesal	
Enero	2	0	0	0	<b>2</b>
Febrero	2	0	0	0	<b>2</b>
Marzo	4	0	0	1	<b>5</b>
Abril	1	0	0	0	<b>1</b>
Mayo	3	1	0	0	<b>4</b>
Junio	3	0	0	0	<b>3</b>
Julio	4	0	0	2	<b>6</b>
Agosto	4	0	0	0	<b>4</b>
Septiembre	6	0	0	0	<b>6</b>
Octubre	5	0	0	1	<b>6</b>
Noviembre	6	0	1	0	<b>7</b>
Diciembre	5	0	0	0	<b>5</b>
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>51</b>

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

## Quejas concluidas según laudos emitidos

Modalidad	Absolutorio	Condenatorio
Laudo	45	22

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

## Resultado del análisis de laudos concluidos (condenatorio)

Tipo de daño	Cantidad
Permanente	5
Temporal	15
Sin daño físico	2
<b>Total</b>	<b>22</b>

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

## Laudos concluidos según las diez principales especialidades médicas

Especialidad	Sin evidencia de mala práctica	Con evidencia de mala práctica	Total
Cardiología	1	0	1
Cirugía general	3	3	6
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	4	1	5
Infectología	1	0	1
Inmunología	1	0	1
Medicina interna	0	1	1
Neonatología	1	0	1
Neurocirugía	0	1	1
Odontología	2	13	15
Oftalmología	4	0	4
Traumatología y ortopedia	3	1	4
Otorrinolaringología	0	1	1
Radiología	1	0	1
Sin elementos para identificar	0	1	1
Urgencias	2	0	2
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

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

Se presenta el grado de complejidad de los laudos emitidos:

<b>Modalidad</b>	<b>Simple</b>	<b>Complejo</b>	<b>Muy complejo</b>	<b>Total</b>
Absolutorio	6	15	2	<b>23</b>
Condenatorio	2	18	2	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>4</b>	<b>45</b>

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

## **Amparos**

En total se promovieron en contra tres amparos, lo que equivale a 6.66% de

inconformidad a los laudos emitidos por la CONAMED.



## **6. QUEJAS CONCLUIDAS**



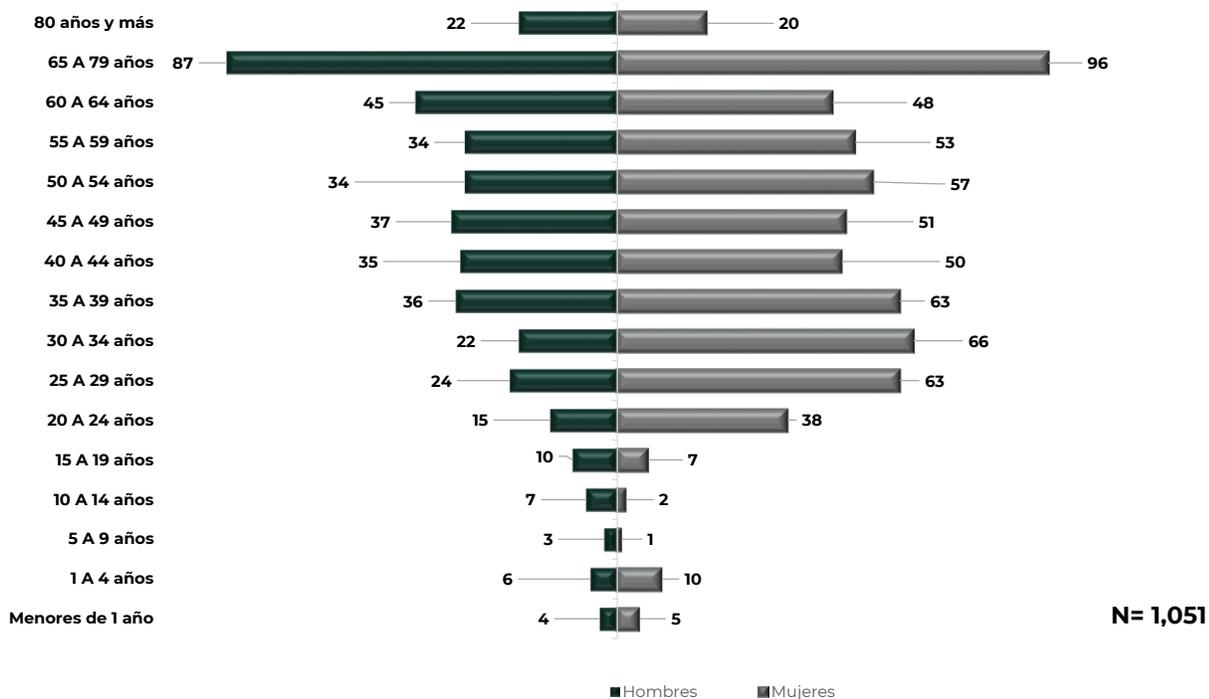
## 6. QUEJAS CONCLUIDAS

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 tienen los usuarios de la CONAMED.

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 2021 con relación a las quejas concluidas por grupo etario y género por grupo de edad, se observa una mayor incidencia en el rango de 65 a 79 años, seguido por el de 35 a 39 años y en tercer lugar de 60 a 64 años tal como se indica a continuación:

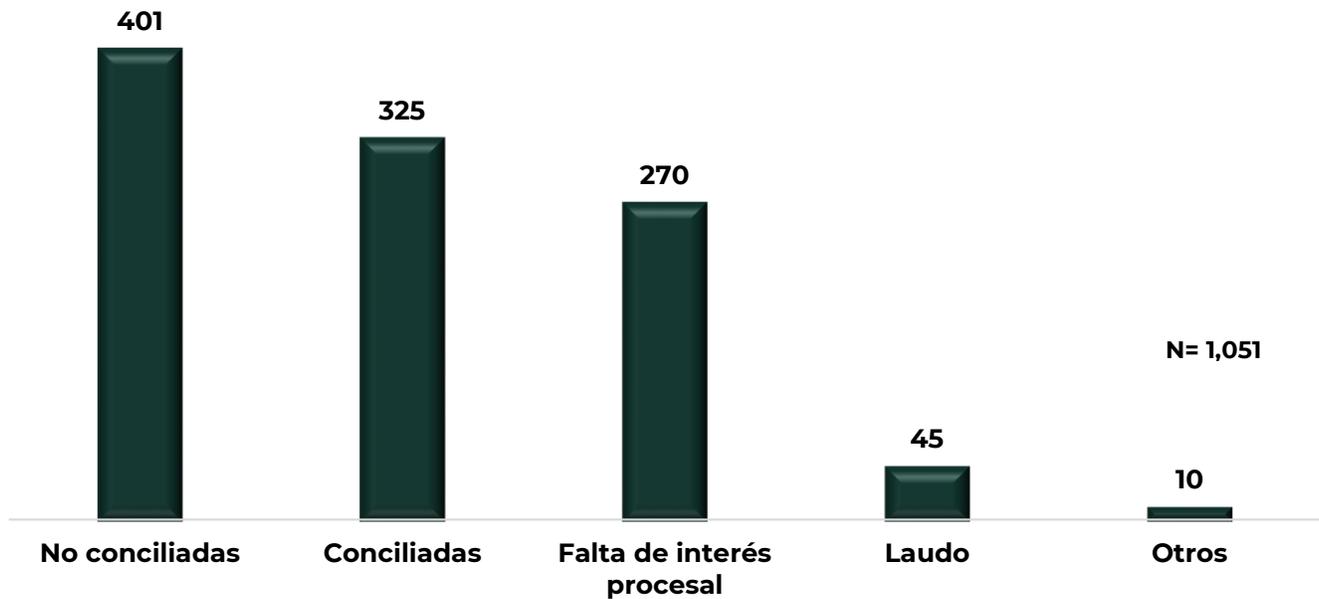
**Figura 18. Quejas concluidas según sexo y grupo etario, 2021.**



Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2021.

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

**Figura 19. Modalidad de conclusión de las quejas, 2021.**

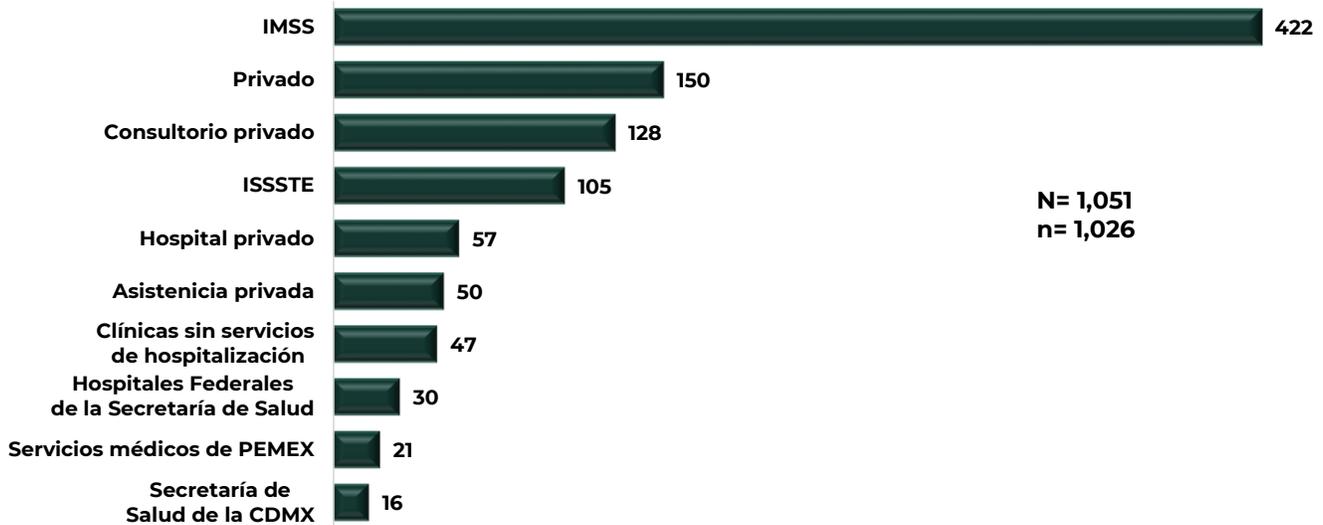


Fuente: Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED), CONAMED 2021.

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 2021:

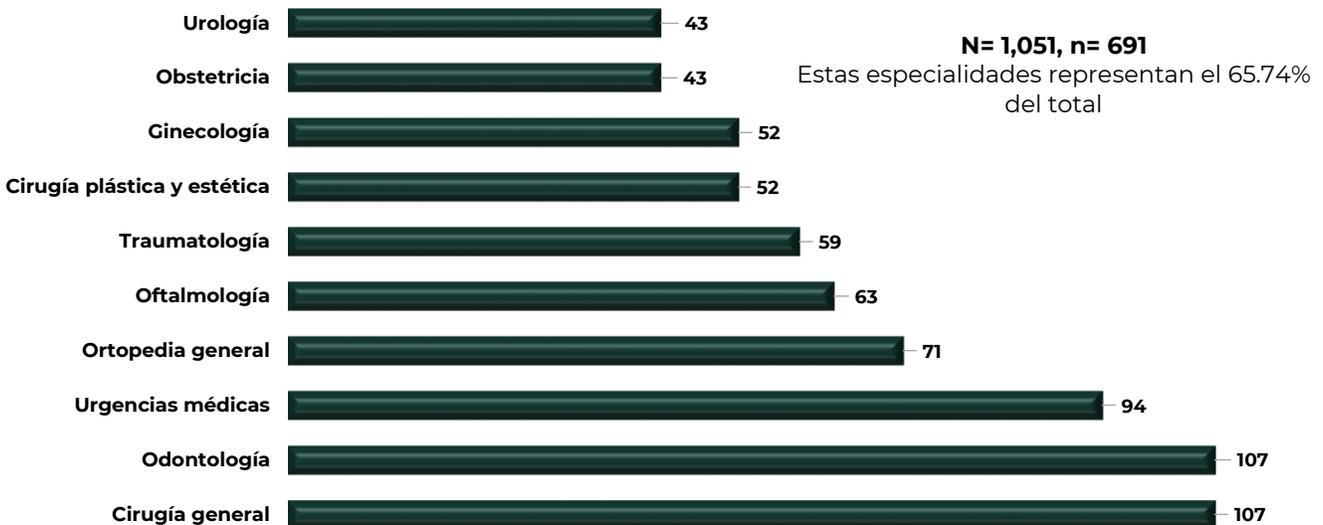
**Figura 20. Quejas concluidas por institución médica relacionada, 2021.**



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

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

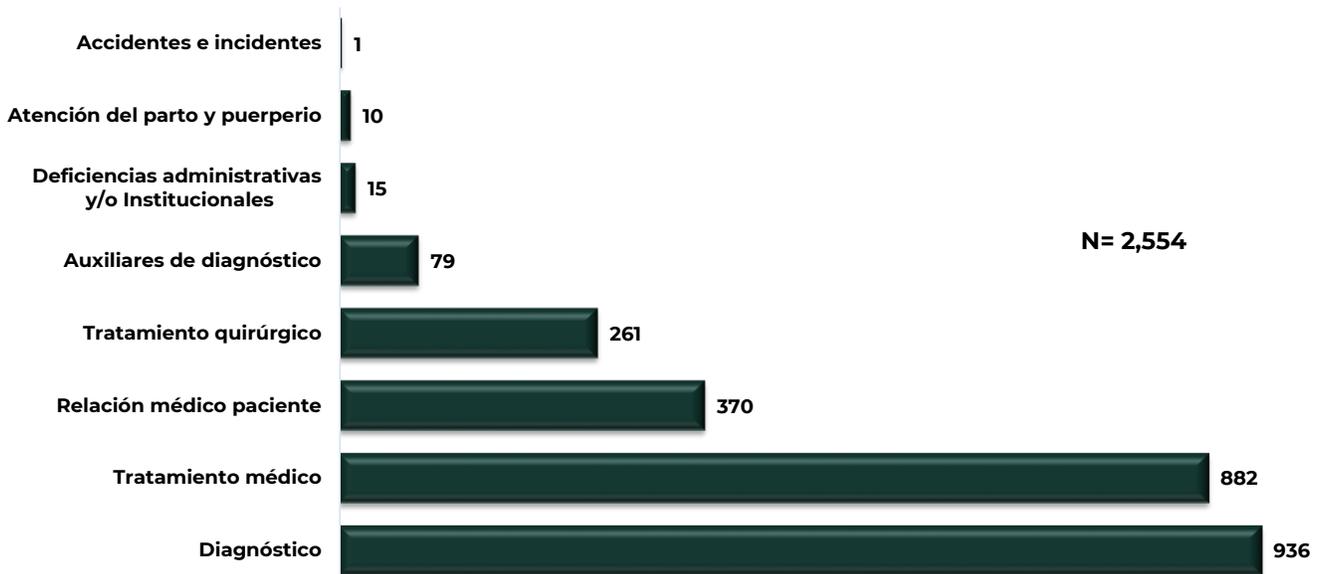
**Figura 21. Quejas concluidas por diez especialidades con más casos, 2021.**



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

De las 1,051 quejas concluidas se registraron 2,554 motivos, a continuación, se presentan los resultados desglosados en términos de frecuencia.

**Figura 22. Quejas concluidas por motivo, 2021.**



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

Con base en lo anterior, se observa que el principal motivo de queja concluida es el diagnóstico con 36.6%, posteriormente se encuentra el tratamiento médico con 34.53%, la relación médico-paciente con

14.48%, el tratamiento quirúrgico con 10.21%, auxiliares en diagnóstico con 3.09%, las deficiencias administrativas y/o institucionales con 0.5 por ciento.



# 7. GESTIÓN PERICIAL



## 7. GESTIÓN PERICIAL

El dictamen médico institucional es una opinión médica institucional emitida por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, en la cual se determina si existe o no, mala práctica médica relacionada 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.

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 2021 se recibieron 601 solicitudes para elaborar un dictamen médico institucional; de ellos 172 casos cumplieron con los requisitos para dictaminar. Después de haber realizado la revisión preliminar, se devolvieron 437 casos por no contar con los elementos necesarios, y durante el año se emitieron 172 dictámenes para diversos peticionarios.

Mes	Total de solicitudes recibidas	Total (A+B+C)*	Total de ingresos a las salas (A)	Devoluciones por las salas (B)	Previsiones (C)	Con número de expediente en SAQMED**
Enero	32	<b>47</b>	15	32	0	11
Febrero	29	<b>49</b>	12	37	0	12
Marzo	37	<b>29</b>	9	20	0	9
Abril	39	<b>27</b>	6	18	3	7
Mayo	43	<b>48</b>	18	27	3	17
Junio	60	<b>67</b>	23	43	1	21
Julio	66	<b>54</b>	19	33	2	24
Agosto	57	<b>61</b>	15	45	1	12
Septiembre	59	<b>58</b>	20	37	1	16
Octubre	64	<b>72</b>	16	53	3	18
Noviembre	65	<b>66</b>	10	53	3	11
Diciembre	50	<b>51</b>	9	39	3	11
<b>Total</b>	<b>601</b>	<b>629</b>	<b>172</b>	<b>437</b>	<b>20</b>	<b>169</b>

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

\* Contiene asuntos de periodos anteriores.

\*\* Son los expedientes que fueron dados de alta en el SAQMED, en ese mes.

### 7.1 Dictámenes médicos institucionales concluidos.

Se emitieron 172 dictámenes médicos institucionales, de los cuales 9 fueron concluidos por la modalidad de ampliación y en un asunto la autoridad requirente solicitó la devolución por no ajustarse a los plazos establecidos por la CONAMED.

Mes	Concluidos
Enero	9
Febrero	21
Marzo	18
Abril	14
Mayo	8
Junio	13
Julio	13
Agosto	12
Septiembre	12
Octubre	17
Noviembre	26
Diciembre	9
<b>Total</b>	<b>172</b>

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	40
Mala práctica	131
Sin dictamen	1
<b>Total</b>	<b>172</b>

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	55
Mala práctica con relación causal	76
<b>Total</b>	<b>131</b>

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	9
Lesiones temporales	29
Muerte	38
<b>Total</b>	<b>76</b>

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

De los 172 dictámenes médicos institucionales concluidos, un asunto fue múltiple, 38 por atención materno infantil,

seis por muerte materna y 46 emitidos como terceros en discordia.

## Desglose mensual

Casos múltiples	
Enero	0
Febrero	0
Marzo	1 (5 pacientes)
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	0
Agosto	1 (3 pacientes)
Septiembre	0
Octubre	0
Noviembre	0
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>2</b>

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

Atención materno infantil	
Enero	3
Febrero	4
Marzo	2
Abril	3
Mayo	2
Junio	5
Julio	2
Agosto	2
Septiembre	2
Octubre	5
Noviembre	5
Diciembre	3
<b>Total</b>	<b>38</b>

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

<b>Muerte materna</b>	
Enero	1
Febrero	0
Marzo	0
Abril	0
Mayo	0
Junio	2
Julio	1
Agosto	0
Septiembre	0
Octubre	1
Noviembre	1
Diciembre	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

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

<b>Terceros en discordia</b>	
Enero	3
Febrero	4
Marzo	3
Abril	7
Mayo	4
Junio	4
Julio	2
Agosto	3
Septiembre	5
Octubre	4
Noviembre	7
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>46</b>

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

## 7.2 Dictámenes médicos institucionales concluidos por autoridad peticionaria.

Con relación a la autoridad peticionaria, las instituciones de procuración e impartición de justicia en conjunto representan el 51.7%, los dictámenes emitidos a solicitud las

instituciones de impartición de justicia 45.3%, mientras que al Poder Judicial de la Federación corresponde el 3.0% tal como se detalla a continuación.

<b>Instancia jurídica</b>	<b>Total</b>
<b>Total</b>	<b>172</b>
<b>Instituciones de procuración de justicia</b>	<b>89</b>
Fiscalía General de Justicia Estatal	6
Fiscalía General de Justicia de la CDMX	9
Fiscalía General de Justicia Militar	1
Fiscalía General de la República	73
<b>Instituciones de impartición de justicia</b>	<b>5</b>
Poder Judicial de la Federación	5
<b>Instituciones Administrativas</b>	<b>78</b>
Comisión Estatal de Derechos Humanos	1
Comisión Nacional de los Derechos Humanos	1
Secretaría de la Función Pública	76

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

## 7.3 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
Anestesiología	5	2	3
Angiología	2	0	2
Cardiología	3	1	2
Cardiología pediátrica	1	0	1
Cirugía general	23	8	15
Cirugía maxilofacial	1	0	1
Cirugía neurológica	2	1	1
Cirugía plástica, estética y reconstructiva	5	1	4
Dermatología	1	0	1
Ginecología	3	1	2
Hematología	4	0	4
Infectología	1	0	1
Medicina interna	21	4	17
Nefrología	1	0	1
Neonatología	12	3	9
Neurología	6	2	4
Obstetricia	24	6	18
Odontología	1	0	1
Oftalmología	3	1	2
Oncología	4	1	3
Oncología pediátrica	1	0	1
Oncología quirúrgica	2	1	1
Ortopedia	7	1	6
Otorrinolaringología	3	1	2
Pediatría	2	0	2
Psiquiatría	3	2	1
Rehabilitación	1	0	1
Terapia intensiva	1	0	1
Terapia intensiva pediátrica	1	1	0
Traumatología y ortopedia	15	1	14
Urgencias	4	0	4
Urología	8	2	6
Sin elementos	1	0	0
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>40</b>	<b>131</b>

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

De los 172 dictámenes médicos institucionales emitidos se determinó el grado de complejidad de la siguiente manera:

<b>Dictámenes médicos institucionales concluidos por complejidad</b>	
Complejos	73
Muy complejos	61
Simplees	37
Sin elementos	1
<b>Total</b>	<b>172</b>

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

Al concluir el año 2021, 61 asuntos se encontraban en proceso.

#### 7.4 Diligencias ante Procuradores e Impartidores de Justicia.

Durante del año 2021 se desahogaron 21 diligencias (juntas de peritos, interrogatorios periciales y ratificaciones de dictámenes).

<b>Diligencias</b>	
Enero	1
Febrero	1
Marzo	0
Abril	3
Mayo	5
Junio	4
Julio	3
Agosto	2
Septiembre	1
Octubre	1
Noviembre	0
Diciembre	0
<b>Total</b>	<b>21</b>

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

### **7.5 Servicios profesionales especializados externos.**

Se contrataron a 71 médicos asesores en diversas especialidades, cuya opinión experta coadyuvó para la emisión tanto de laudos como de dictámenes médico institucionales.

### **7.6 Plenos.**

Se realizaron 44 sesiones (presenciales y virtuales), en las cuales se obtuvo consenso con relación a las conclusiones finales de cada uno de los asuntos que se someten a discusión.



# 8. ACCIONES JURÍDICAS



## 8. ACCIONES JURÍDICAS

Los criterios jurídicos que fueron utilizados en el desahogo de los procesos y procedimientos se encuentran basados en conceptos o proposiciones de naturaleza axiológica y técnica en materia jurídica que soportan los argumentos expuestos en la defensa de los intereses de este órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud. Entre los criterios jurídicos que se emplearon se encuentran los relativos a la debida fundamentación y motivación del acto reclamado; la naturaleza civil de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; transcendencia del expediente clínico; reinversión de la carga de la prueba en asuntos de índole médica; *sine actio agis*; sobreseimiento; entre otras, los cuales se desprenden, fuentes jurídicas, de las jurisprudencias del Poder Judicial de la Federación.

Así mismo, se solicita con oportunidad a las áreas involucradas, la información y documentación necesaria para atender los requerimientos legales, con la finalidad de que sean desahogados dentro de los plazos fijados para cada uno de ellos, entre los que se encuentran los juicios de amparo. Cuando no se establece un plazo o término, se atiende sin dilación, a fin de evitar o minimizar la materialización de riesgos o contingencias legales para la institución.

Por otro lado, a través de la Unidad de Transparencia de esta Comisión, se establece 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

Se atendieron 31 juicios de amparo, 28 en los que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico fue señalada como autoridad responsable y en tres en el cual se intervino como tercero interesado; 20 de ellos iniciaron en 2021, nueve recibidos durante 2020 y dos en 2019, pero que no fueron resueltos por la autoridad jurisdiccional durante esos años. De los 31 juicios de amparo atendidos: 13 permanecen en trámite y 18 de ellos, ya se emitió sentencia definitiva, de las cuales ocho han causado estado y en 10 se interpuso el recurso de revisión.

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

#### 8.1.1 Requerimientos legales.

Se desahogaron 167 requerimientos legales, presentados por autoridades de procuración e impartición de justicia.

#### 8.1.2 Certificación de copias.

Se certificaron 22,620 fojas de documentos que obran en los expedientes de esta Institución.

## 8.2 Asuntos consultivos

### 8.2.1 Validación y registro de convenios y contratos.

Se validaron y registraron seis contratos, en términos de lo dispuesto en el Código Civil Federal, la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, a través de los cuales se formalizó la prestación de diversos servicios indispensables para el adecuado funcionamiento de esta Comisión Nacional como son mensajería, difusión y asesorías externas.

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico, tiene acercamiento con algunas instituciones y organismos públicos y privados. En 2021, se celebró un convenio de colaboración con el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca de la Secretaría de Salud<sup>3</sup>, con el propósito de establecer las bases de cooperación institucional que fomenten y promuevan la capacitación de recursos humanos, el intercambio académico, el fomento a actividades de asistencia, consulta, docencia e investigación, así como la difusión de información en salud de interés para la comunidad relacionada en la materia de salud y la población en general.

Además, se elaboraron dos proyectos de convenios de colaboración con instituciones públicas y se participó en la revisión de las bases de coordinación suscritas con el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado.

También, se validó el modelo de contrato de prestación de servicios profesionales de

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

En ese sentido, se contrataron 71 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, se emitieron ocho opiniones jurídicas sobre iniciativas para regular en la Ley General de Salud las especialidades médicas con el propósito de brindar una mayor protección a los pacientes que deciden someterse a tratamientos de cirugía plástica, estética y reconstructiva, interrupción legal del embarazo, clausura de establecimientos, arbitraje y derechos de los pacientes, objeción de conciencia, así como establecer en el artículo 15, del Código Penal Federal, tipos penales para la práctica médica y la emisión de la Ley de la Comisión de la Verdad sobre la Atención de la Pandemia de COVID-19.

<sup>3</sup> Número de registro del convenio 05/2021.

### 8.2.3 Acciones en materia de derechos humanos.

La Comisión Nacional informó a la Dirección General de Relaciones Internacionales de la Secretaría de Salud que, en el marco de los Protocolos de Protección de Migrantes, cualquier persona en el territorio nacional podrá interponer una queja ante esta institución independientemente de su situación migratoria.

Así mismo, se apoyó el alcance de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, misma que se integra de manera armónica a la legislación nacional en su implementación, la forma en que dicho instrumento jurídico cumpliría con los principios de los planes de desarrollo y sectorial, así los beneficios esperados para el Estado mexicano.

Además, contribuyó con el Informe Nacional sobre la aplicación del Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el envejecimiento.

### 8.2.4 Participación en órganos colegiados.

La CONAMED participó en diversas sesiones de diferentes órganos colegiados:

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

**Comité de Ética de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.** Se realizaron cuatro sesiones ordinarias y seis 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.
- Renovación por el periodo de un año, de la reserva de derechos al uso exclusivo de la Revista CONAMED para su difusión vía red de cómputo.
- Se inició la inscripción del curso ¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?, que tiene como propósito dar a conocer a la población en general las actividades que realiza la CONAMED, así como las recomendaciones básicas para que los pacientes y sus familiares logren resolver los conflictos derivados de la atención de salud, ya sea con profesionales o instituciones de salud.

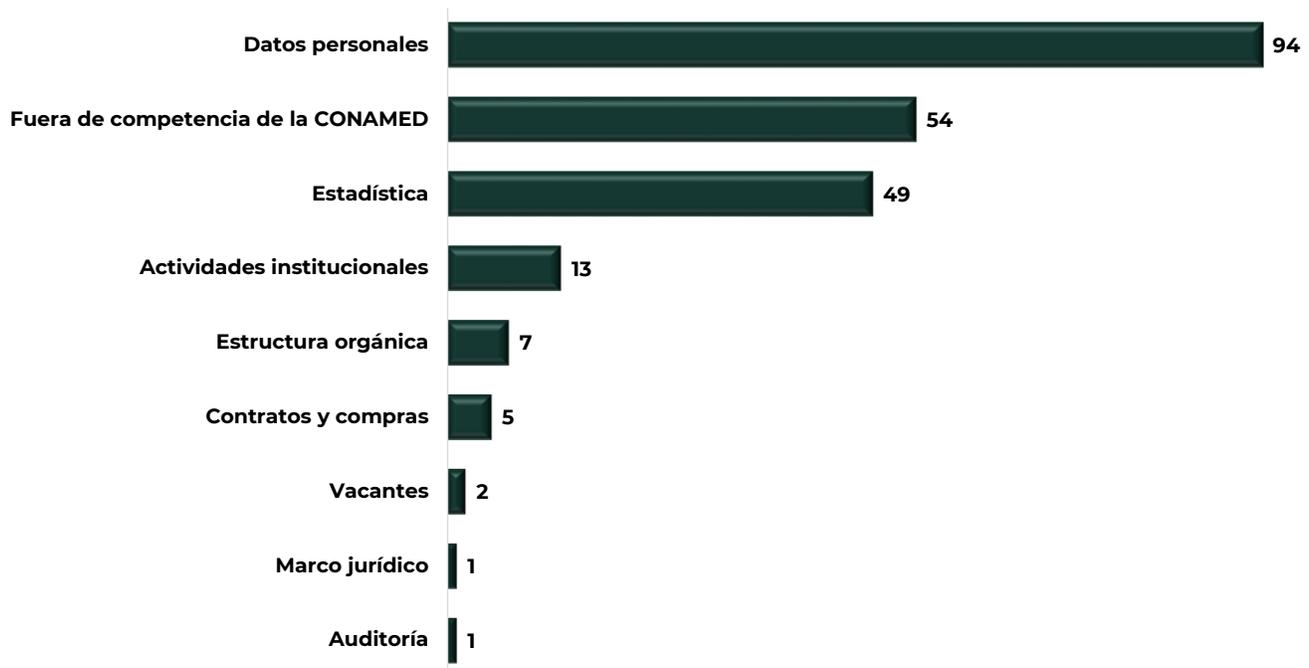
### 8.3 Transparencia y acceso a la información.

La CONAMED recibió y atendió 226 solicitudes de información, a través del Portal del Sistema de Solicitudes de Información (SIS), así como de la Plataforma Nacional de Transparencia del Instituto Nacional de Transparencia,

Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), mismas que se encuentran totalmente concluidas.

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

**Figura 23. Temas de mayor demanda en las solicitudes de información, 2021.**



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

De conformidad a lo señalado en los artículos 142, 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 de esta Comisión Nacional o directamente en el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en contra de clasificación de información, declaración de inexistencia de la información o incompetencia por el sujeto obligado, cuando se proporciona información

incompleta o que no corresponda con lo solicitado, contra la falta de respuesta a una solicitud en los plazos establecidos, entrega de información en modalidad o formato distinto al solicitado, incomprensible o no accesible para el solicitante, costos o tiempos de entrega de la información, negativa a la consulta directa de la información, ausencia o deficiencia de fundamentación o motivación en la respuesta o la orientación a un trámite específico.

De las respuestas otorgadas a las 226 solicitudes de información recibidas, siete fueron impugnadas mediante recurso de revisión, tres en materia de datos

personales y cuatro en acceso a información pública relativa a actividades institucionales, responsabilidad patrimonial y sanciones a servidores públicos, los cuales se resolvieron: modifica cuatro; pendientes, confirma y revoca con un asunto cada una.

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, el cual funge como un órgano colegiado que tiene entre otras facultades la de confirmar, modificar o revocar la ampliación del plazo de respuesta, clasificar información, declarar la inexistencia o la incompetencia, en atención a las peticiones formuladas por los titulares de las áreas de ésta Comisión Nacional; ordenar a las áreas competentes generar la información en su posesión, fundar y motivar las razones por las cuales no ejercieron sus facultades, competencias o funciones; promover la capacitación de los servidores públicos, o autorizar el plazo de reserva de la información.

En 2021, el Comité de Transparencia realizó dos sesiones ordinarias y dos 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, a fin de dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia que periódicamente publica y actualiza la CONAMED, mismas que se encuentran al alcance del público en general a través de su página de internet.

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 2021, 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, informes generados por disposición legal, e información considerada como relevante o de utilidad para la ciudadanía, en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT), información que periódicamente se mantiene actualizada.

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 2021, 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.

De conformidad a lo indicado en los artículos 3, fracción II, 26 y 28 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, La

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 78 solicitudes de acceso a datos personales.



# 9. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN



## 9. DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN

### 9.1 Investigación.

La CONAMED, a través del análisis de las quejas que atiende y de diversos temas de interés público, genera proyectos de investigación con objeto de retroalimentar al Sistema Nacional de Salud, ayudándole a conocer las áreas de oportunidad, omisiones o irregularidades del servicio que se brinda a la población gracias a los casos de los que tiene conocimiento. Como parte de las prioridades de la Comisión, se planteó impulsar este mecanismo de información a través de un enfoque científico y académico y, de esta manera, buscar la mejora continua de la práctica médica.

#### 9.1.1 Proyectos de investigación interinstitucionales.

- Salud mental de estudiantes en el área de la salud en periodo de pandemia de COVID-19, en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México.
- 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, en Colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
- Uso de Internet y redes sociales en estudiantes de odontología: relación con la empatía médica, en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
- Bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento del estrés en estudiantes de pregrado y posgrado, en colaboración con el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud, Unidad Santo Tomas del Instituto Politécnico Nacional.
- Bienestar psicológico en mujeres universitarias, en colaboración con el Centro Interdisciplinario de Ciencias de la Salud, Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional.
- Estrés laboral en personal de la CONAMED, en colaboración con el Instituto Politécnico Nacional.
- Índice de masa corporal (IMC), hábitos alimenticios y actividad física como factores de riesgo para la gravedad de COVID-19, en colaboración con la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Caracterización de incidentes, factores de riesgo y eventos adversos con la atención de enfermería; análisis transversal de quejas médicas, en colaboración con la Facultad de Estudios Superiores (FES) Iztacala UNAM.
- Evaluación del impacto de COVID-19 en el miedo y en la salud en Iberoamérica: Estudio transversal, en colaboración con la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso de Chile y la Facultad de Enfermería de la Universidad de Hong Kong, China.
- Síndromes pro inflamatorios sistémicos asociados a infección por COVID-19: Una revisión sistemática exploratoria, en colaboración con la

Universidad del Valle de México (UVM)

- Treatment effectiveness for congenic clubfoot in newborns: A Systematic scoping review, en colaboración con la Universidad del Valle de México (UVM).

### 9.1.2 Manuscritos enviados a revistas indizadas y en proceso de revisión.

- Complaint analysis among dental care practices in Mexico: a 17-year cross-sectional study. *Journal of Patient Safety*.
- Empatía en estudiantes mexicanos de odontología: asociación con asertividad y funcionamiento familiar. *Revista CONAMED*.
- Relación entre empatía, asertividad, ansiedad y depresión en estudiantes de enfermería. *Índice de enfermería. Relación entre empatía, asertividad, ansiedad y depresión en estudiantes de enfermería. Índice de Enfermería.*

### 9.1.3 Protocolos de Investigación.

Se inició la elaboración de los siguientes protocolos de investigación:

- Índice de masa corporal (IMC), hábitos alimenticios y actividad física como factores de riesgo para la gravedad de COVID-19.
- Human Factors and Ergonomics-based recommendations for patient safety in dentistry.
- Queja médica relacionada a la terapia de reemplazo hormonal: reporte de caso.
- Salud mental positiva y su relación con la satisfacción y entusiasmo laboral y síndrome de quemarse por

el trabajo durante la pandemia por COVID-19 en profesionales de la salud: un modelo predictivo.

- Salud mental en estudiantes del área de la salud en periodo de pandemia de COVID-19.
- Preocupación por el contagio de la COVID-19 en trabajadores de la Secretaría de Salud en México.

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

- **En prensa:** El objeto extraño retenido y su relación con enfermería: Revisión sistemática exploratoria. *Revista Cuidarte*.
- **En prensa:** Aplicación de las ocho acciones esenciales para la seguridad del paciente en odontología. Sometida para publicación en la *Revista Odontológica Mexicana*.
- A psychosocial factors predicting resilience in family caregivers of children with cancer: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 748. <http://doi.org/10.3390/ijerph18020748>.
- Estructura factorial del multidimensional body self relations questionnaire (MBSRQ) en una muestra de universitarios mexicanos. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 13(2), 1-21. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsR/epo/483/4832571005/index.html> Velázquez, M. S., & Méndez-García, S. (2021). Riesgo suicida en estudiantes del área de la salud en periodo de pandemia por la COVID-19. *Estudio*

transversal. Revista CONAMED, 26(4), 182-191. doi: 10.35366/102506.

#### **9.1.4 Comité de Ética y de Investigación.**

##### **Comité de Ética.**

El Comité de Ética en Investigación (CEI) de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico es un órgano colegiado con autonomía en esta materia; su objetivo es velar y proteger los derechos de los sujetos humanos participantes en los diferentes estudios de investigación científica. Actualmente el CEI cuenta con un apartado en la página de internet de la CONAMED, en este sitio es posible obtener la guía para la evaluación de los protocolos de investigación, así como el correo electrónico oficial del CEI: [eticainvestigacion@conamed.gob.mx](mailto:eticainvestigacion@conamed.gob.mx) a través del cual, los investigadores envían las propuestas de sus protocolos para revisión.

Durante el ejercicio 2021 el CEI evaluó un protocolo de investigación titulado: "Preocupación por el contagio de la COVID-19 en trabajadores de la Secretaría de Salud en México" con dictamen pendiente de aprobación por contar con modificaciones menores.

##### **Comité de Investigación.**

El propósito del Comité de Investigación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) es la de evaluar 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.

Derivado de la contingencia por COVID-19 durante el ejercicio 2021, no se realizaron sesiones presenciales del Comité, por tanto, la comunicación se realizó vía correo electrónico. En el mes de diciembre, se recibió un protocolo de investigación para ser evaluado durante el próximo ejercicio

#### **9.1.5 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 contribuir a la difusión del quehacer, filosofía, objetivos y atribuciones de la CONAMED.

En el año 2021 se editó el volumen 26 de la Revista CONAMED con cinco ejemplares, cuatro regulares y un suplemento. Se publicaron 39 artículos enviados por autores de diversas instituciones. El volumen 26 núm. 4, se consideró una publicación especial al recopilar una serie de conferencias que se dictaron en la celebración del 25 aniversario de la CONAMED. El suplemento 2021 fue origen de la colaboración de las Comisiones Estatales de Hidalgo, Nuevo León, Puebla, Tabasco y Yucatán, al compartir las acciones que realizaron para adaptarse a las condiciones de trabajo derivadas de la pandemia por COVID-19.

### 9.1.6 Estadística de la Revista CONAMED.

El impacto de circulación de la Revista CONAMED en el 2021, fue de 492,826 visitas realizadas para consulta promedio diario de 1,366, así como la descarga en formato PDF de 494,501 artículos, con un promedio diario de 1,355.

La plataforma fue consultada en 84 países, entre los que se encuentran: México (45.36%), Estados Unidos de América

(20.74%), Colombia (4.22%), Argentina (4.03%), Ecuador (2.88%), Chile (2.13%), Bolivia (1.55%), España (1.11%) Guatemala (0.76%), Perú (0.34%), los otros países ocupan el 16.88% La Revista CONAMED fue citada 197 veces por 48 revistas, por lo que se refiere a *Google Académico®* el motor de búsqueda "Revista CONAMED" obtuvo 1,340 registros.

A continuación, se muestra los tipos de artículos publicados en la Revista CONAMED durante el ejercicio 2021.

<b>Tipo de artículo de la Revista CONAMED</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Artículo original	11	28.2
Invitación	6	15.4
Reseñas	6	15.4
Derechos humanos y salud	5	12.9
Editorial	4	10.2
Artículo de revisión	2	5.1
Casos clínicos	2	5.1
Cartas al editor	2	5.1
In memoriam	1	2.6
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100</b>

Los 10 artículos más consultados (versión PDF) durante el 2021 fueron:

Nombre del artículo	Número de veces consultado
¿Por qué es importante una Constitución?	15,515
Propuesta para realizar la supervisión en Enfermería con base en una recopilación documental.	14,367
Eficacia de las intervenciones de enfermería dependientes en expedientes de queja medica de la CONAMED.	13,745
Atención de pacientes con COVID-19 en el consultorio médico.	13,554
La prescripción de los medicamentos por los licenciados en enfermería: implicaciones de responsabilidad legal.	12,632
Anafilaxia en niños y adultos: prevención, diagnóstico y tratamiento.	11,567
Principales causas de automedicación en estudiantes del área de la salud.	10,110
Negligencia, imprudencia, impericia: Análisis de casos 2010-2014 en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche.	9,819
Las tres dimensiones de la comunicación médico paciente: biomédica, emocional e identidad cultural.	8,230
Hombro Congelado. Reporte de caso exitoso con rehabilitación, mediante mejoría en la calidad de la atención.	7,578

## 9.2 Difusión Institucional

### 9.2.1 Eventos de Difusión.

La CONAMED participó con un stand virtual en la sexta Feria del Libro de Ciencias de la Salud, organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México. Éste fue un evento

virtual en donde los usuarios accedieron vía remota a los materiales generados por la Comisión como la Revista CONAMED, el Boletín CONAMED-OPS, recomendaciones orientadas tanto a los profesionales de la salud como a la población en general, así como a las infografías basadas en recomendaciones.

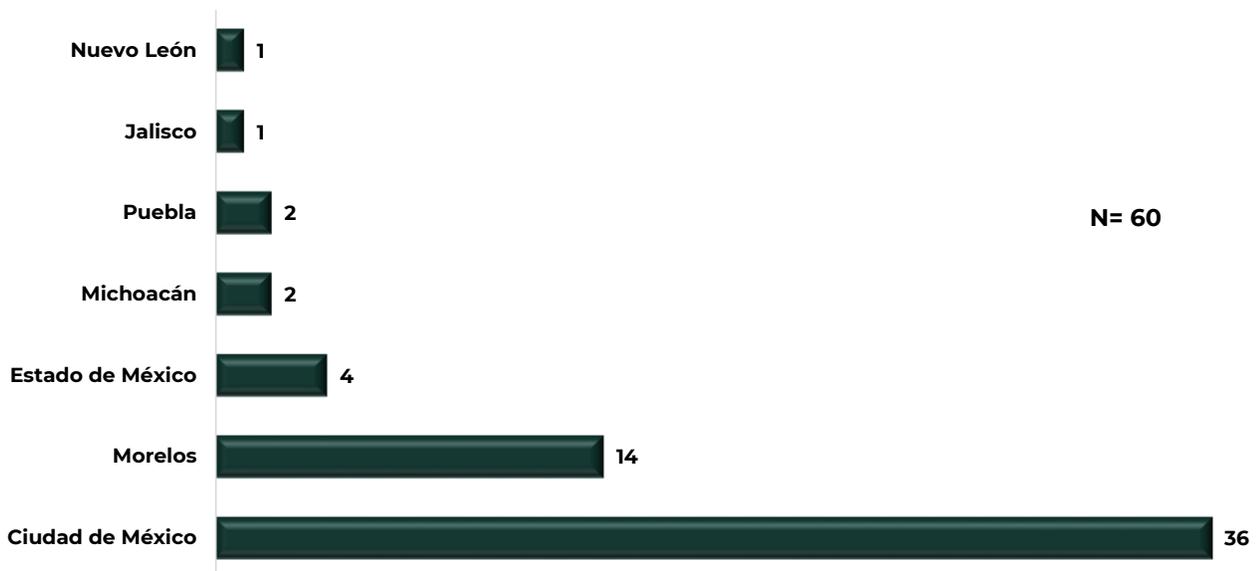
### 9.2.2 Conferencias.

La CONAMED impartió 60 conferencias en diversos tipos de eventos académicos (cursos, diplomados, jornadas, programas de capacitación, sesiones generales). De esas participaciones, 60% tuvieron como público participante a personal de la Ciudad de México, 23.3% se impartieron para personal en el estado de Morelos, 6.7% para personal en el Estado de México, 3.3%

para profesionales de la salud en Michoacán, 3.3% para profesionales de la salud en Puebla, 1.7% para personal del estado de Jalisco y 1.7% para profesionales en Nuevo León.

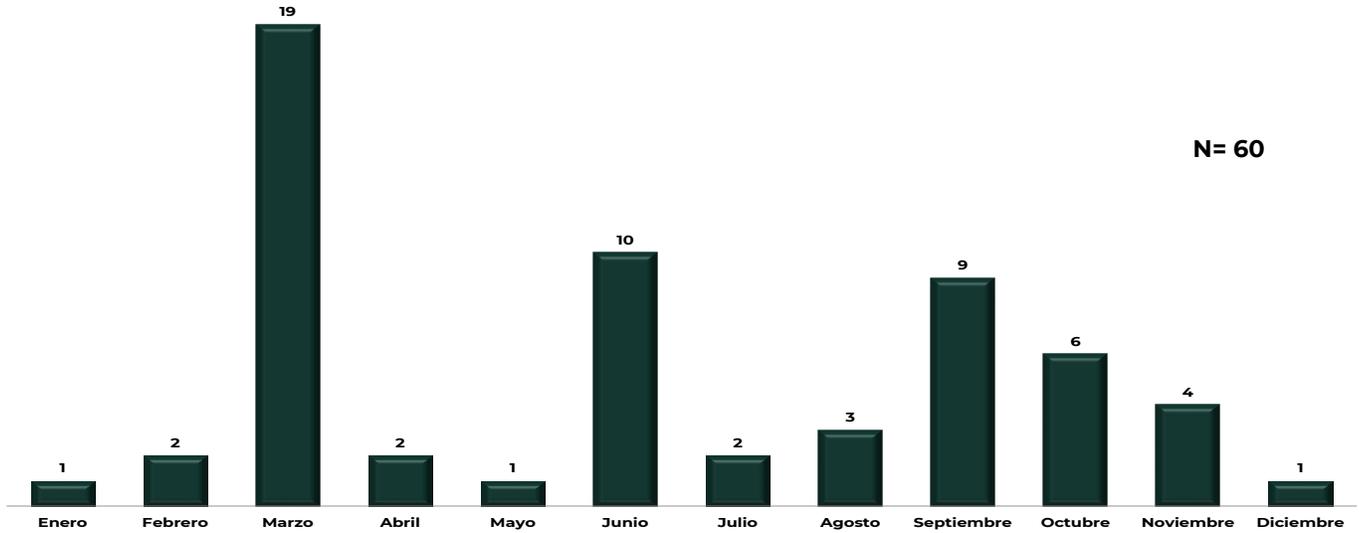
La distribución de las conferencias impartidas durante 2021 se indica a continuación:

**Figura 24. Distribución de conferencias impartidas según entidad federativa, 2021.**



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

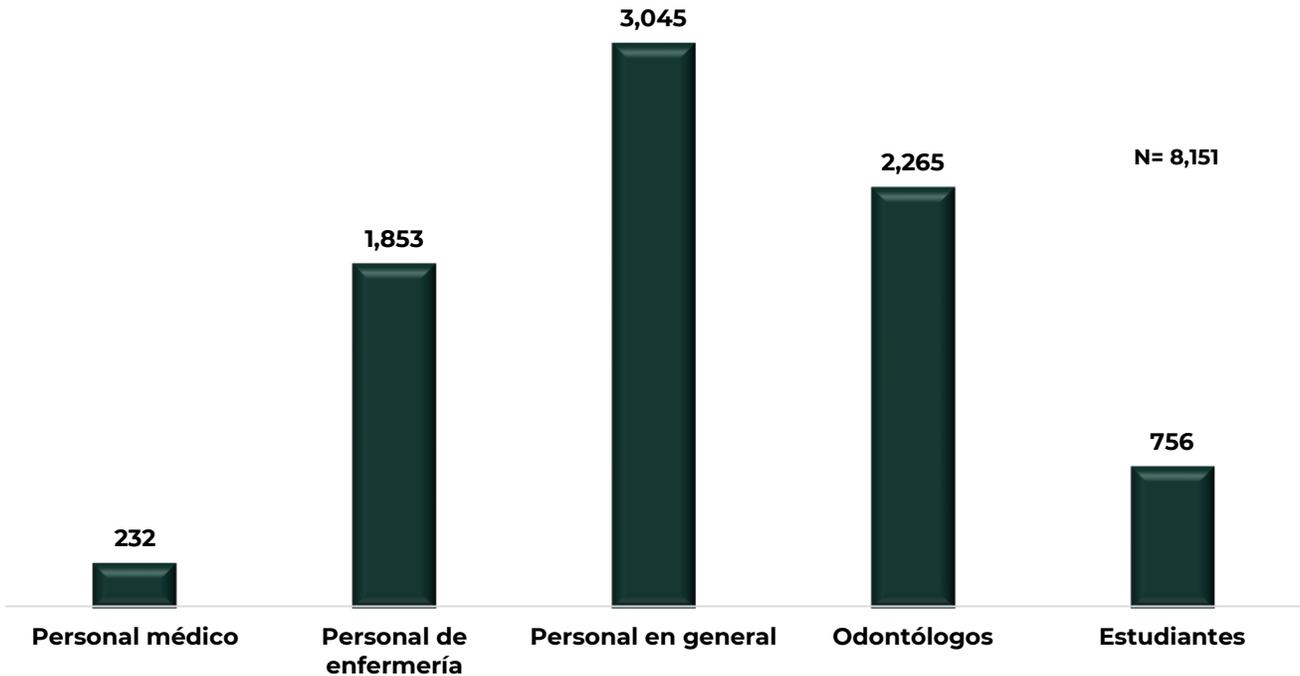
**Figura 25. Distribución de conferencias impartidas por mes, 2021.**



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

El perfil de los asistentes a las conferencias impartidas por esta Comisión se muestra en la siguiente gráfica:

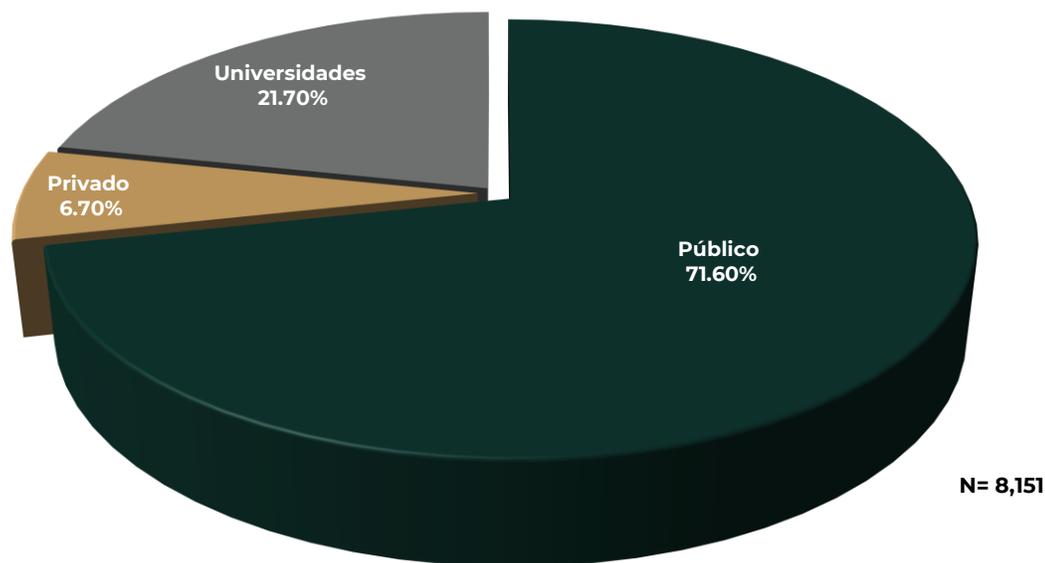
**Figura 26. Perfil de los asistentes a las conferencias, 2021.**



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación.

Estas conferencias fueron impartidas mayoritariamente a personal que labora en el sector público, tal como se indica a continuación:

**Figura 27. Conferencias impartidas por sector, 2021.**



Fuente: Dirección General de Difusión e Investigación

### Infografías / Recomendaciones.

Para difundir información de interés para el sector salud, así como para la población en general, se realizaron y/o actualizaron las siguientes recomendaciones (infografías):

- 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.
- Recomendaciones dirigidas a los pacientes para mejorar la atención del adulto mayor. (Traducidas a 17 lenguas indígenas).
- Recomendaciones generales dirigidas a los pacientes para mejorar la relación médico paciente durante la consulta. (Traducidas a 17 lenguas indígenas).
- Recomendaciones a la mujer embarazada para mejorar la comunicación con el personal de salud. (Traducidas a 17 lenguas indígenas).
- Limpieza y desinfección en el área clínica del consultorio dental – 1era parte.
- Limpieza y desinfección en el área clínica del consultorio dental – 2nda parte.
- Recomendaciones para prevenir el contagio por COVID-19 en el consultorio dental.

- Recomendaciones para prevenir el contagio por COVID-19 en consultorio del primer nivel de atención.
- Recomendación vacúnate cuando te toque.
- Cuatro infografías con información de los protocolos contra el COVID-19.
- Tres infografías con el tema “Protégete y protege a los demás”.
- Tres infografías del 25° aniversario de la CONAMED, con los temas: Estamos para ayudarte; Ventajas de asistir a la CONAMED, así como ¿Por qué acudir a la CONAMED?
- Por la continuidad de la transmisión por COVID-19 se organizó una campaña interna para difundir los protocolos de prevención del personal a través del correo institucional. Para ello se elaboraron 32 infografías.

### 9.2.3 Difusión en redes sociales.

La CONAMED cuenta con presencia en 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 población 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.

#### 9.2.3.1 Total de seguidores en las cuentas de redes sociales:

Al cierre del ejercicio 2021, las redes sociales de CONAMED, cuentan con el siguiente

número de seguidores: Facebook® 50,462 seguidores y 44,366 “me gusta”, Twitter® 25,913 seguidores, Instagram® 2,301 seguidores, finalmente, YouTube® 1,600 suscriptores.

#### Publicaciones con mayor alcance en Facebook®.

El alcance obtenido en la red social de Facebook® durante el 2021 del perfil fue de 1,982,557 personas; las publicaciones con un mayor alcance fueron:

- Nota de Prensa: “Pasante de enfermería recibe premio Pamela Babb 2021”. (235,100).
- Nota de Prensa: “Pasante de enfermería realiza una estancia de investigación en la Universidad de Salamanca, España”. (70,700).
- 25° Aniversario de CONAMED FB Live® (32,700).
- Curso: Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud. (35,200).
- Curso: Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud en la atención odontológica. (27,700).
- Infografía: ¿Cómo tomar hipoglucimiantes para tratar la diabetes mellitus tipo 2? (22,000).
- Nota de Prensa: “Pasante de medicina de la UVM Campus Querétaro que realiza su servicio social en la CONAMED obtuvo el reconocimiento AMFEM-PFIZER por la excelencia académica 2021”. (21,900).

#### Facebook ®.

Se cuenta con 50,462 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%).

### Facebook Live®.

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

Se realizó un evento especial: 25° aniversario de CONAMED con un alcance total de 32,700 y 4,800 reproducciones.

### Twitter®.

Los tweets con más impresiones fueron:

- Sesión en vivo 25° aniversario de la CONAMED.
- Difusión del curso sobre “Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud”.

Vídeo	Visualizaciones ↓	Tiempo de visualización (horas)	Suscriptores ▲
<b>Total</b>	<b>30.154</b>	<b>3.292,8</b>	<b>592</b>
Elementos básicos de la receta médica	2.811 9,3 %	53,7 1,6 %	14 2,4 %
El síndrome post COVID-19. Dr. José Halabe. CONAMED	1.972 6,5 %	314,8 9,6 %	35 5,9 %
Curso: Prevención del conflicto contra las y los profesionales de la ...	1.618 5,4 %	34,6 1,1 %	6 1,0 %
Conoce los servicios que ofrece la CONAMED	1.165 3,9 %	38,1 1,2 %	28 4,7 %
Derechos generales de los pacientes	984 3,3 %	13,7 0,4 %	5 0,8 %
Atención de pacientes con COVID-19 en el consultorio médico	968 3,2 %	94,0 2,9 %	40 6,8 %
La interacción de COVID-19 e influenza y el manejo por el médico g...	820 2,7 %	125,4 3,8 %	15 2,5 %
25° Aniversario   Evento académico	736 2,4 %	286,2 8,7 %	12 2,0 %
32. aniversario   Grupo de trabajo	338 1,1 %	389,3 11,8 %	45 7,6 %
78 aniversario de CONAMED y su significado en el consultorio médico	300 1,0 %	122,4 3,7 %	18 3,0 %
32 aniversario de CONAMED y su significado en el consultorio médico	289 1,0 %	389,3 11,8 %	45 7,6 %

Numeraria de publicaciones en twitter de CONAMED. México 2021

La CONAMED tiene un canal oficial de YouTube®, para el cual se realizó nuevo

contenido e interacción con usuarios. La sección “Webinar: COVID-19 y el consultorio médico” impartió diecinueve conferencias con expertos en diferentes temas y especialidades referente a la pandemia del COVID-19, así como un evento especial: 25° Aniversario de CONAMED, alcanzando un total de 30,154 visualizaciones.

Los videos con mayor número de reproducciones en YouTube® son:

### Instagram®.

Actualmente Instagram®, es una de las plataformas de principal uso en contenido visual (video e imagen), por ello, la CONAMED en el periodo 2021 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 2021: 2,253.

Total, publicaciones al 2021: 688.

Imagen	Impresiones	Reacciones	Comentarios
	26.328	69	0,3 %
	5.601	236	4,2 %

Numeraria de publicaciones en twitter de CONAMED. México 2021





### 9.2.4 Campaña CONAMED.

Del 15 de noviembre al 14 de diciembre se desarrolló la campaña “CONAMED, una instancia para la atención de quejas médicas 2021”, cuyo objetivo fue promover la Comisión como la instancia donde la población general, y profesionales de la salud, pueden recibir apoyo en caso de un conflicto derivado de la atención médica. La campaña consistió en la difusión por radio de 2 Spots de 30”, en estaciones de radio del Instituto Mexicano de la Radio “IMER”, con 599 impactos en cobertura nacional, en dos etapas

1ª etapa. - Difusión de un spot en radio a población en general del 15 de noviembre al 29 de noviembre 2021.

2ª etapa. - Difusión de un spot en radio, dirigido a “Profesionales de la salud”, del 30 de noviembre al 14 de diciembre 2021.

### 9.2.5 Página web CONAMED

En la página de Internet de la CONAMED se incorpora información de utilidad para la población en general y para los profesionales de la salud.

De enero a diciembre de 2021 se contabilizó un total de 357,880 visitas a la página, a la que se incorporaron los siguientes materiales: 10 notas de prensa, con un registro de 8,865 visitas, 5 infografías con un total de descargas de 97,696. En el blog se

publicaron 10 artículos y se registraron 85,762 visitas.

Se realizó la difusión de siete cursos en plataforma Moodle y uno con TV educativa.

### 9.3 Acciones educativas.

Las acciones educativas tienen como propósito fundamental complementar la formación de los profesionales de la salud en temas jurídicos relacionados con su práctica cotidiana; con base en este conocimiento les sea posible brindar a los usuarios una atención de calidad y se considere la seguridad del paciente, en lo que a su ejercicio compete, además de dar a conocer los mecanismos alternativos de solución de controversias, manteniendo en todo momento una adecuada comunicación con los pacientes y sus familiares. La CONAMED es Centro Académico de Educación Médica Continua de la Facultad de Medicina de la UNAM.

Durante el ejercicio 2021, se impartieron 10 cursos a distancia, derivado de la contingencia sanitaria por COVID-19. Seis cursos titulados “Prevención del conflicto contra los profesionales de la salud” y uno de “Inducción para pasantes de servicio social de ciencias de la salud”, todos con aval académico de Facultad de Medicina de UNAM, uno denominado “Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica” avalado por la Facultad de Odontología de la UNAM, uno al nivel de pregrado que avala la Escuela de Medicina de la Universidad Panamericana realizada por videoconferencia y uno realizado en colaboración con TV-Educativa de la SEP para la población en general.

El porcentaje global de satisfacción de los asistentes a los cursos fue del 84% al mes de diciembre. El 59% de los asistentes a los cursos fueron mujeres y 41% hombres.

#### **9.4 Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico y la CONAMED.**

La plataforma continúa recibiendo la información de las actividades realizadas por las comisiones estatales, incluyendo a la CONAMED.

En el año 2021 se registraron en el sistema 29,200 asuntos concluidos de los que, 15,251 son orientaciones (52.2%), 8,201 asesorías especializadas (28.1%), 3,061 gestiones inmediatas (10.5 %), 2,128 quejas (7.3%) y 69 dictámenes médicos y opiniones técnico médicas (0.2%).

#### **9.5 Centro Colaborador OPS/OMS en materia de calidad de la atención médica y seguridad del paciente.**

Las actividades realizadas por la CONAMED como Centro Colaborador incluyen la publicación del Boletín CONAMED (enero-marzo) con tema: Día internacional de Seguridad del Paciente.

En el marco de la celebración del Día Mundial de la Seguridad del Paciente se realizó la difusión del mismo por redes sociales con cuatro infografías diferentes relacionadas con el tema.

<https://www.facebook.com/ComisionNacionalDeArbitrajeMedicoconamed/photos/3968321906607350>

<https://www.facebook.com/ComisionNacionalDeArbitrajeMedicoconamed/photos/3967954346644106>

<https://www.facebook.com/ComisionNacionalDeArbitrajeMedicoconamed/photos/3967495820023292>

<https://www.facebook.com/ComisionNacionalDeArbitrajeMedicoconamed/photos/3967052850067589>

- Reunión Anual de Centros Colaboradores de la OPS/OMS.

Así mismo, participó los días 19 y 20 de abril de 2021 en la reunión anual de Centros Colaboradores de la OPS/OMS con un poster presentando los materiales que se han desarrollado, así como los términos de referencia y las recomendaciones que se han considerado que pueden fortalecer la relación con la OPS/OMS y los demás centros colaboradores, además de la sugerencias para fortalecer las políticas públicas en materia de calidad de la atención médica y seguridad del paciente en los países miembros de la Región de las Américas:

- WHO Global Learning Laboratory for Quality and Healthcare Information for all.

El Laboratorio Mundial de Aprendizaje (GLL por sus siglas en inglés) de la OMS para una cobertura de salud universal de calidad y Healthcare Information For All (HIFA) acogieron conjuntamente la primera reunión del grupo de trabajo (WG) sobre aprendizaje para servicios de salud de calidad. La reunión se realizó el 12 de abril de 2021 y la CONAMED participó bajo el rol de centro colaborador.

En esta primera reunión fueron presentados los integrantes del grupo y fue abordado como tema central el titulado: ¿Cómo podemos maximizar el aprendizaje para actuar juntos sobre la calidad? Se

acordaron las instrucciones, el mandato del proyecto y fue creado un "grupo catalizador" más amplio con el objeto de trabajar en paralelo con el grupo de trabajo principal (GLL).



# 10. CALIDAD E INFORMÁTICA



## 10. CALIDAD E INFORMÁTICA

### 10.1 Sistema de Gestión de Calidad.

Durante el ejercicio 2021 fueron auditadas la totalidad de las áreas que conforman la CONAMED del 5 al 23 de julio, con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad de esta Comisión, así como los legales y reglamentarios a través de la revisión de los procesos, procedimientos, registros, métricas, cumplimiento de requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables a los servicios sustantivos y procesos administrativos.

Mediante de una entrevista directa, programada y asistida con una lista de hallazgos, fueron visitados los servidores públicos relacionados con la atención de inconformidades, administración, difusión, investigación y jurídico, para hacer preguntas relacionadas con el conocimiento de los elementos estratégicos de la Comisión, el contenido de los procedimientos, la forma de aplicarlos y las evidencias que dan sustento a las mismas.

Durante el proceso de auditoría, en la que participaron seis auditores internos, se identificaron seis oportunidades de mejora derivadas del uso de las tecnologías de la información, el trabajo en casa y el rezago en la revisión y supervisión directa de las actividades y su relación con los procedimientos documentados.

De forma resumida, el juicio para catalogar los hallazgos como oportunidades de mejora, fue analizar a la Comisión de forma holística identificando la forma en la cual

alcanzó los objetivos, la construcción de las métricas obteniendo resultados contundentes que permitieron documentar como mejoras:

- Revisar el total de los procedimientos de la Comisión para su actualización.
- Actualizar el sistema informático que apoya la gestión relacionada con la presencia de profesionales externos especializados.
- Acordar el uso de espacios cerrados para la celebración de las audiencias de conciliación.
- Contar con un espacio físico para la gestión de los expedientes resultantes del proceso arbitral.
- Mejorar el resultado de las metas relacionadas con las conciliaciones para el siguiente año, analizando tanto las rutas de atención, la trazabilidad o las formas en la cual se está midiendo la eficacia y eficiencia en esta actividad y la gestión pericial.

En el mes de agosto se iniciaron las acciones de mejora con el fin de controlar los documentos y registros, mismos que permiten una gestión ordenada y con la posibilidad de aportar evidencias contundentes y consistentes de las actividades llevadas a cabo por el total de los servidores públicos adscritos a la Comisión.

Se elaboró el documento denominado “Informe de auditoría del Sistema de Gestión de Calidad en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico”, en el cual se señalan los problemas, las causas, los efectos y las

recomendaciones para atender todas y cada una de ellas con el fin de que los usuarios de los servicios se beneficien y consideren de forma buena o excelente la experiencia CONAMED.

De agosto a diciembre se elaboró una matriz con el objeto de identificar las mejoras en los procedimientos a cargo de la Dirección de Informática derivado de la derogación del Manual de Aplicación General en Materia de Tecnología de la Información y Seguridad Informática para iniciar su elaboración, autorización e inclusión en la nueva versión del Manual de Procedimientos Institucional.

Derivado de una auditoría realizada en los meses de octubre y noviembre por el Órgano Interno de Control de esta Comisión, se generó una observación relacionada con la imposibilidad de llevar a cabo el proceso de auditoría interna durante el año 2020. Esta observación está compuesta de seis acciones preventivas, que tienen por objeto la mejora de los procesos y procedimientos orientados a la mejora de la gestión de la CONAMED.

En este sentido, se diseñó un instrumento de seguimiento de las gestiones inmediatas con el objeto de medir el grado de impacto de este servicio, así como el compromiso por parte de los prestadores de servicios con los que se tiene convenio de colaboración.

Así mismo, es necesario el registro de las modificaciones y actualizaciones de documentos y registros que se utilizan en los procedimientos de la Comisión.

Una de las actividades sustantivas de la Dirección de Calidad es la medición de la satisfacción de los usuarios. Con el objeto

de apoyar a la gestión, en lo referente a detectar posibles fallas en los procesos y en la actitud de los servidores públicos, lo que permitirá mejorar la experiencia de los usuarios al momento de tener contacto con una unidad gubernamental con una filosofía de atención, no discriminación, imparcialidad y gratuidad.

### **10.1.2 Atención a los requerimientos del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y Mejora de la Gestión Pública.**

Se elaboró el programa de trabajo relacionado con la mejora de procesos, dando como resultado la mejora de cinco procedimientos.

Se elaboró la primera versión del proceso de teletrabajo, por lo que se espera su inclusión al Manual de Procedimientos Institucional en la próxima actualización. Este procedimiento permitirá llevar a cabo el proceso de auditoría interna utilizando medios electrónicos en caso de ser necesario.

### **10.1.3 Medición de la Satisfacción.**

El grado de satisfacción de los usuarios que acudieron a la CONAMED, durante el año 2021 se determinó a través de la aplicación de 386 instrumentos de medición, a través de los cuales se obtuvo el 97.20% de satisfacción de los usuarios que se atendieron por esta Comisión.

Es importante señalar que los cuestionarios de medición son contantemente revisados con el fin de que sean la herramienta contundente que permita cuantificar la percepción de los usuarios y con esos datos, generar información que permita la toma de decisiones basada en evidencia.

Trimestre	Encuestas	Alcanzado	Esperado	%
Enero - marzo	30	295	295	100
Abril - junio	126	1,216	1,245	98
Julio - septiembre	110	2,799	2,844	98
Octubre - diciembre	120	3,028	3,165	96
<b>Total</b>	<b>386</b>	<b>7,338</b>	<b>7,549</b>	<b>97.20</b>

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

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

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

Trimestre	Encuestas	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	24	116	116	100
Abril-junio	114	856	885	97
Julio-septiembre	65	2,354	2,399	98
Octubre-diciembre	94	2,483	2,553	97
<b>Total</b>	<b>327</b>	<b>5,809</b>	<b>5,953</b>	<b>97.58</b>

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

Para las actividades de la Dirección General de Conciliación, el comportamiento fue el siguiente:

Trimestre	Encuestas	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	0	0	0	0
Abril-junio	0	0	0	0
Julio-septiembre	0	0	0	0
Octubre-diciembre	14	194	261	74
<b>Totales</b>	<b>14</b>	<b>194</b>	<b>261</b>	<b>74</b>

Finalmente, para las actividades de la Dirección General de Arbitraje, el comportamiento trimestral que también incluye cuestionarios para los prestadores y los promoventes, es el siguiente:

Trimestre	Encuestas	Alcanzado	Esperado	%
Enero-marzo	6	179	179	100
Abril-junio	12	360	360	100
Julio-septiembre	15	445	445	100
Octubre -diciembre	12	351	351	100
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>1,335</b>	<b>1,335</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección General de Calidad e Informática

## 10.2 Planeación institucional.

El diseño e implantación de la planeación y la estrategia en las instituciones públicas en México, es una obligación señalada en nuestra constitución y en la Ley de Planeación. Con base en ella, el titular del Ejecutivo diseña el Plan Nacional de Desarrollo correspondiente a cada sexenio y las directrices de la Administración Pública Federal. Se definen también los programas sectoriales, transversales y especiales, así como los programas institucionales. A partir de este hecho se convierte a la planeación no sólo en práctica obligatoria de las instituciones que conforman el gobierno federal, sino en cuestión de Estado.

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

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

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

Durante 2021, se dio seguimiento a los elementos estratégicos plasmados en el Programa de Acción Específico (PAE) de la CONAMED, a través del Programa Anual de Trabajo, el cual traduce la estrategia en actividades específicas que permiten el logro de los objetivos.

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

### 10.2.1 Programa Anual de Trabajo (PAT) 2021.

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

En el PAT se establece la actividad institucional y su programa presupuestario. Con estos elementos se forjan las bases para la generación de la estrategia de la Comisión. Además, se define la situación planeada, determinada con base en objetivos medibles por medio de indicadores. Para su implementación, fue

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

Se definió el PAT 2021, mismo que fue sustentado y alineado al Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial de Salud y Programa de Acción Específico de la CONAMED, en él se plasmaron las actividades y métricas que realizó la CONAMED en este año.

### **10.2.2 Sistema de evaluación de desempeño.**

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

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

En 2021 se realizó en conjunto con otras dependencias, la actualización de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa presupuestario P013, los indicadores con los que contribuye la CONAMED a nivel componente y actividad son: Porcentaje de asuntos concluidos por la CONAMED, porcentaje de quejas concluidas por convenio de conciliación, porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión de atención médica inmediata, porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido y porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo estándar. El resultado anual de las métricas estuvo 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). Por otra parte, se revisaron y actualizaron los indicadores, y se calcularon las metas para 2022.

### **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 Tercer Informe de Gobierno 2020 - 2021.
- Aportación de la CONAMED para integrar el Tercer Informe de Labores de la Secretaría de Salud 2021.
- Informe de desempeño 2020 del Comisariato del Sector Salud, Trabajo y Seguridad Social (COSATRA).
- Informe anual de actividades CONAMED 2020.
- Informes trimestrales de indicadores CONAMED para sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) 2021.
- Informe de avance trimestral de los compromisos del 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.

### 10.3 Administración de la información y la tecnología.

Se realizaron mejoras en materia de tecnologías de la información con el objeto de aumentar el desempeño, disponibilidad, seguridad, monitoreo, así como generación de respaldos de información de los sistemas de esta Comisión, garantizando la continuidad de la operación en la emergencia sanitaria.

Así mismo, se realizaron trabajos para la recepción, implementación y migración de equipos de impresión, cámaras web, no break, monitores y equipos laptop, debido a la renovación de contratos de arrendamiento, así como la baja de algunos equipos.

#### 10.3.1 Sistema de Atención de Quejas Médicas.

Por lo que se refiere al Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes (SAQMED) en su versión 8 se realizaron las siguientes adecuaciones de funcionalidad:

- Reporte de notificación semanal para cumplir con las observaciones a la auditoría por parte del Órgano Interno de Control;

- Módulo de programación de audiencias de conciliación;
- Módulo de seguimiento de compromisos;
- Diseño, desarrollo e implementación del módulo de envío de acta al prestador y reporte de seguimiento de compromisos;
- Se realizó ajuste al plazo (días) con que cuenta el IMSS para entrega de documentación para la atención de las quejas.

Adicionalmente se desarrollaron siete reportes del módulo de Arbitraje de la versión SAQMED v6 que se encontraban en tecnología cliente – servidor (Visual Fox Pro) a un ambiente web. Los reportes desarrollados son los siguientes:

- Arbitrajes concluidos;
- Dictámenes concluidos;
- Asuntos turnados (quejas);
- Asuntos turnados (dictámenes);
- Quejas estatales turnados por orientación y gestión;
- Asuntos que firmaron compromiso arbitral;
- Asuntos en los que se efectuó el cierre de instrucción.

Durante el ejercicio 2021 se atendieron un total de 716 solicitudes relacionadas con el

apoyo con sistemas desarrollados por el área de informática, de éstos, 328 fueron para el SAQMED-v8.

### **10.3.2 Sistema de Atención de Quejas Médicas Estatal V4.**

El sistema de información SAQMED v4 estatal no ha sufrido ninguna modificación en su funcionalidad, sin embargo, se continuó brindando el soporte técnico y capacitación en su uso al personal de las diferentes comisiones que lo requirieron.

### **10.3.3 Portal del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.**

Se realizaron 36 actualizaciones a la información contenida en el directorio de comisiones estatales.

### **10.3.4 Portal de Internet de la CONAMED.**

Con relación al portal de Internet de la CONAMED ([www.gob.mx/conamed](http://www.gob.mx/conamed)) se realizaron 78 servicios de publicación de pancartas e información relacionada con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, apoyo en la publicación de notas y se mantuvo el monitoreo de su disponibilidad en línea y funcionalidad a lo largo del año.

La aplicación de la Ventanilla Única Nacional (VUN), a inicios del año fue migrada a los servidores virtuales del centro de datos de la Secretaría de Salud, con el fin de mejorar su disponibilidad, seguridad y desempeño, además de continuar operando bajo los lineamientos establecidos en la Estrategia Digital Nacional. Dicha aplicación cuenta con tres

trámites digitales que son CONAMED-00-003, CONAMED-00-004 y CONAMED-00-007 referentes a la “orientación y la asesoría especializada” y “queja médica para conciliación”.

### **10.3.5 Sistema estadístico institucional, plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico.**

El Sistema Estadístico Institucional continúa procesando y generando los 19 reportes con base en la información registrada en el SAQMED por las direcciones generales de Orientación y Gestión, de Conciliación y la de Arbitraje para su posterior publicación en el portal de internet de la CONAMED, la Plataforma Estadística de las comisiones estatales y en el apartado correspondiente dentro del Portal de Transparencia.

Adicionalmente, se generaron reportes que se integraron en los informes que emite esta Comisión, dar respuesta a las solicitudes de información de las áreas. También se atendieron 52 solicitudes por parte del INAI y 13 requerimientos legales.

Para el Sistema de la Plataforma para el registro de quejas médicas y dictámenes de las comisiones estatales de Arbitraje Médico, se habilitaron los campos para realizar las actualizaciones trimestrales para captura de información y se realizó soporte técnico a las Comisiones que lo requirieron.

### **10.3.6 Tecnologías de información y telecomunicaciones.**

Se realizó el proceso de migración a los aplicativos publicados en la página de internet junto con sus bases de datos

correspondientes a los servidores virtuales del centro de datos de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI). Al cierre de 2021 se migraron exitosamente al ambiente de pruebas y producción los siguientes sistemas:

- ✓ Ventanilla Única Nacional
- ✓ Sistema de Seguimiento vía Internet

Adicionalmente se iniciaron las actividades de análisis y desarrollo de una actualización a la página intranet institucional en una versión de lenguaje de programación más actual, eficiente y amigable para el usuario (PHP 7.3, HTML5 y design web responsive).

Se encuentra en desarrollo la nueva versión del sistema de administración, empleando las tecnologías antes señaladas para reemplazar tecnología obsoleta y sin soporte.

En el mes de marzo se realizó la migración de los servidores virtuales que tiene asignados esta Comisión al nuevo centro de datos de la Secretaría de Salud, por el cambio en el proveedor del servicio.

Con relación a los proyectos PETIC 2021, en este año se realizaron todas las gestiones para iniciar el trámite de compra de una biblioteca on line, sin embargo, derivado de las observaciones realizadas por parte de la Coordinación de Estrategia Digital, no se logró concluir a tiempo con esta actividad.

Con objeto de atender los requerimientos derivados de la contingencia sanitaria, se tramitaron 294 videoconferencias ante la DGTI de la Secretaría de Salud para reuniones del equipo directivo, pleno de arbitraje, COCODI, DGCI, Comité de Ética, además de brindar el apoyo en las mismas para la presentación de documentos,

grabación de la reunión y soporte técnico para la operación de la plataforma.

Con motivo del 25 aniversario de la CONAMED, se realizaron actividades para transmitir el evento desde plataformas y canales digitales, derivado de la contingencia sanitaria.

### **10.3.7 Informes al Instituto Nacional de Acceso a la información.**

Se atendieron 52 solicitudes de información enviadas a través del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, así como 28 solicitudes relacionadas con la carga de información a la sección de Transparencia del portal de la CONAMED, la generación de hipervínculos de las fracciones para su publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia y se reportó al Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia la carga de información pública del sujeto obligado CONAMED.

### **10.3.8 Otras Actividades.**

Se realizó la entrega a las empresas Atención Corporativa S.A. de C.V. y Ofi·Store, S.A. de C.V., 40 equipos de impresión y 141 no breakes que se tenían asignados a la CONAMED, mismas que incluyeron la realización del inventario de equipo, entrega física, así como la firma del acta administrativa ante personal de la empresa en mención.

Se informó por parte de la DGTI de la Secretaría de Salud, la formalización de nuevos contratos de arrendamiento de equipo de cómputo, de los cuales se

recibieron y se implementaron los siguientes equipos:

Descripción de equipo de cómputo	Cantidad recibida	Cantidad implementada
Mac Book Air Pro	1	1
iMac de escritorio	5	5
Laptop DELL	36	36
No-break	141	141
Monitor	36	36
Docking (Estación de trabajo para laptop)	36	36
Antenas Wireless	30	Pendiente de instalar
Cámara Web	50	50

Nota: Las antenas Wireless no han sido implementadas debido que se está a la espera de la entrega -recepción y migración de los equipos de cómputo de escritorio.

Se atendieron las diferentes solicitudes de información recibidas por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información con el objeto de dar continuidad a los servicios de tecnologías de la información que se requieren Institucionalmente y nivel Secretaría de Salud.

A continuación se muestra el listado de la totalidad de los servicios atendidos en el ejercicio 2021.

Servicios	Total
Apoyo con sistemas desarrollados por informática	388
Alta/Edición de salida del SAQMED 8	328
Otros servicios	246
Solicitud de videoconferencia	167
Apoyo en la operación de periféricos (Impresora, teclado, mouse, no break, ups)	156
Préstamo de equipo	152
Apoyo con impresiones a color	146
Apoyo en la operación de equipo de cómputo	105
Publicación de información en intranet o internet	78
Apoyo con el uso de software de pc	60
Apoyo con cuenta de correo electrónico	54
Apoyo con la red de datos (Internet)	49
Apoyo con la red telefónica	39
Atención de requerimiento del INAI	31
Solicitud de información	29
Préstamo de cámara web	6
Solicitud de información estadística	5
Formato para nuevos sistemas o cambios mayores a sistemas desarrollados por informática	4
Respaldo de información	3
Apoyo a comisiones estatales	2
<b>Gran total</b>	<b>2,048</b>



# 11. ADMINISTRACIÓN



## 11. ADMINISTRACIÓN

### 11.1 Recursos Humanos.

Al inicio del ejercicio 2021, la plantilla autorizada en la CONAMED estuvo integrada por 143 plazas, de las cuales 68 fueron de estructura (En su mayoría del Servicio Profesional de Carrera), 68 operativas y siete eventuales; hubo una

disminución de una plaza operativa que fue transferida a otra unidad administrativa, por lo que se cerró el año 2021 con 142 plazas.

Las principales actividades realizadas en cada subsistema que integra el Servicio Profesional de Carrera durante el ejercicio 2021 se presentan a continuación:

Subsistema	Acciones
<p><b>Planeación de recursos humanos</b></p>	<p>Durante el ejercicio fiscal 2021, no se realizaron modificaciones a la estructura orgánica de la CONAMED.</p>
<p><b>Ingreso</b></p>	<p>Durante el ejercicio 2021, se ocuparon 2 plazas bajo el amparo del artículo 34 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal; en este sentido, en cumplimiento a la normatividad en la materia, se realizó la publicación de las plazas mediante convocatoria pública y abierta, con resultado del procedimiento de selección de ganador de concurso para ambos casos.</p> <p>Asimismo, se informa que durante el ejercicio 2021, se emitió la Convocatoria Pública y Abierta dirigida a Jóvenes No. CONAMED/2021/02, de una plaza vacante de nivel de enlace, del Sistema del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal denominada Subcoordinación de Sistemas, con resultado del procedimiento de selección con ganador de concurso.</p>

<b>Subsistema</b>	<b>Acciones</b>
<b>Desarrollo profesional</b>	Con el objeto de promover la ocupación de las plazas vacantes sujetas al servicio profesional de carrera a través de movimientos o trayectoria laboral, se ha difundido, en la Intranet de la CONAMED, una presentación para que las personas servidoras publicas conozcan el proceso, mediante el cual, en su caso, podrán ocupar plazas vacantes de igual o mayor jerarquía
<b>Capacitación y certificación de capacidades</b>	Se realizaron 56 eventos de capacitación con una asistencia de 649 participantes, para el ejercicio 2021 no se contó con recurso presupuestal para capacitación.  Para efectos de permanencia en el Sistema del Servicio Profesional de Carrera, se evaluaron a 8 servidores públicos, los cuales acreditaron la evaluación para la certificación de sus capacidades profesionales.
<b>Evaluación del desempeño</b>	55 servidores públicos de carrera fueron evaluados en las metas correspondientes al ejercicio fiscal 2020, existiendo una acreditación del 100%.
<b>Separación</b>	Al 31 de diciembre de 2021 no se presentaron suspensiones, licencias o separaciones por sanción de ningún servidor público de carrera titular.
<b>Control y evaluación</b>	Se realizó la captura de los indicadores que integran este subsistema, de conformidad con el Programa Operativo Anual 2020 (POA 2020), la Secretaría de la Función Pública en coordinación con la Secretaría de Salud emitirá los resultados de la operación para su evaluación y seguimiento.  Asimismo, se informa que el 26 de noviembre de 2021, se realizó reunión de trabajo con la Dirección de Profesionalización y Capacitación de la Secretaría de Salud, en la cual se analizó información proporcionada por la Secretaría de la Función Pública, en la que se observa que esta Comisión Nacional obtuvo un resultado final del 92.33%, correspondiente al Programa Operativo Anual 2020 (POA 2020).

## 10.2 Recursos materiales y servicios generales.

Durante el ejercicio fiscal 2021, la CONAMED celebró cinco contratos y participó con la Secretaría de Salud en 10 contratos de servicios consolidados y 49 de la Tienda Digital del Gobierno Federal (Procura México); adicionalmente se formalizaron 71 contratos de especialistas médicos externos.

Se realizó la contratación de los servicios de limpieza, suministro de combustible, transportación aérea, aseguramientos de bienes patrimoniales, mantenimiento preventivo, correctivo y verificación de gases contaminantes de los automóviles, servicios de seguridad y vigilancia y agua purificada.

De igual forma continúan vigentes los contratos relativos a los servicios de telefonía convencional, arrendamiento de equipo de cómputo y servicio administrado de reproducción de documentos, derivados de los procedimientos consolidados que lleva a cabo la Dirección General de Tecnologías de la Información de la Secretaría de Salud.

Así mismo se adjudicaron al amparo del Artículo 1 sexto párrafo (entre dependencias y entidades) los contratos de los servicios de: correspondencia y envíos y los relativos a los servicios de producción y difusión de 2 spots de radio de 30 segundos, para la campaña “CONAMED una instancia para la atención de quejas médicas 2021”.

Por adjudicaciones directas al amparo del artículo 42 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, se formalizaron los contratos de los servicios para la edición en papel y electrónica de la revista CONAMED

(médico-científica) y el servicio de transmisión de un spot de radio de treinta segundos en español, en radios comunitarias dirigido a la población en general, para la campaña “CONAMED una instancia para la atención de quejas médicas 2021”.

También fueron atendidas 929 requisiciones de bienes y servicios realizadas por las diversas áreas que integran a la CONAMED.

## 10.3 Recursos Financieros.

Durante el ejercicio de 2021, se realizaron diversas actividades para que las áreas que conforman esta Comisión Nacional, cuenten con los recursos necesarios para realizar las funciones que permitan alcanzar los objetivos institucionales.

### 10.3.1 Principales acciones.

Elaboración de 207 cuentas por liquidar certificadas para el pago a proveedores y prestadores de servicios, así como diversas adecuaciones al presupuesto.

Ingreso de 102 pólizas contables al Sistema de Contabilidad y Presupuesto, reflejando las cifras emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público conforme a lo establecido por la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Realización y entrega del documento denominado “Análisis del ejercicio del presupuesto de egresos” a la Dirección General de Programación y Presupuesto, para reportar la aplicación de recursos y los resultados obtenidos en el ejercicio 2020,

para su integración al Informe de Cuenta Pública de la Secretaría de Salud.

Se elaboró y presentó a la Secretaría de la Función Pública la evaluación del desempeño de 2020, se atendieron y se dio seguimiento a las recomendaciones derivadas de la revisión a dicho informe.

Se depuró y se envió a revisión al Centro de Documentación Institucional el inventario del archivo contable de los años 2017 y 2018, para su validación y resguardo.

Se dio cumplimiento en tiempo y forma al envío mensual de 77 formatos en el Sistema Integral de Información, en los temas de flujo de efectivo (original, modificado y ejercido), disponibilidades financieras (saldo en bancos y saldos contables), servicios personales (personal ocupado, y pago de sueldos) y estadística por acción de compra.

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

- Se realizó el informe anual correspondiente al ejercicio 2020.
- Se elaboró el programa de trabajo para el ejercicio 2021 y se presentaron los reportes de avances trimestrales.
- Elaboración de la autoevaluación del ejercicio 2021

Por otra parte, se elaboró la Matriz de Administración de Riesgos, su Programa

Anual de Trabajo y se enviaron los cuatro reportes de avance trimestrales.

Se realizaron dos conciliaciones con la Dirección General de Recursos Humanos y Organización del capítulo 1000 servicios personales correspondientes al segundo semestre de 2020 y primer semestre de 2021.

Se elaboró y envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto el “Informe de Austeridad Republicana del Ejercicio 2020” para su integración al informe de la Dependencia; así mismo, se enviaron los informes trimestrales de cumplimiento a las medidas de austeridad y los reportes trimestrales del Programa de Combate a la Corrupción, la Impunidad y Mejora de la Gestión Pública correspondientes al ejercicio 2021.

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 2020.

### 10.3.2 Presupuesto anual.

El presupuesto modificado autorizado del ejercicio 2021 fue de **79,935.3** miles de pesos, los cuales fueron ejercidos al 100 por ciento.



## 12. SIGLARIO



## 12. SIGLAS

**CENDO.** Centro de Documentación Institucional.

**CMAM.** Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.

**COCODI.** Comité de Control y Desempeño Institucional.

**COMERI.** Comité de Mejora Regulatoria Interna de la Secretaría de Salud.

**CONAMED.** Comisión Nacional de Arbitraje Médico

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

**IMSS.** Instituto Mexicano de Seguro Social.

**INAI.** Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

**ISSSTE.** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**LFTAIP.** Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**LGTAIP.** Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**OMS.** Organización Mundial de la Salud.

**OPS.** Organización Panamericana de la Salud.

**PAE.** Programa de Acción Específico

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

**PAT.** Programa Anual de Trabajo.

**PND.** Plan Nacional de Desarrollo.

**POA.** Programa Operativo Anual

**POT.** Portal de Obligaciones de Transparencia.

**SAQMED.** Sistema de Atención de Quejas Médicas y Dictámenes.

**SIPOT.** Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia.

**UGD.** Unidad de Gobierno Digital.

**UNAM.** Universidad Nacional Autónoma de México.



## **13. GLOSARIO**



## 13. GLOSARIO

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

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

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

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

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

**PROCESO ARBITRAL:** Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial, comprende las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.

**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.