



**Información  
sobre la CONAMED  
para los profesionales  
de la salud**



## 1. ¿Qué es la CONAMED?

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, creado por decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996, para contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud así como a mejorar, la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Es por lo tanto, una institución que tiene por objeto contribuir a resolver en forma amigable y de buena fe los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos; que promueve y propicia la buena relación, el trato digno, los valores, el apego a la *lex artis* médica y la ética en la relación médico-paciente.

La CONAMED, es una instancia especializada que cuenta con autonomía técnica y tiene atribuciones para recibir quejas, investigar presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos y emitir sus opiniones, acuerdos y laudos, los cuales permiten solucionar los conflictos actuando con imparcialidad, confidencialidad y respeto, mediante procedimientos alternativos para la resolución de los conflictos tales como: orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje (Modelo Mexicano de Arbitraje Médico).

Actualmente la CONAMED atiende un promedio de 17,000 casos anuales y promueve la mejora de la práctica de la medicina a través de recomendaciones y cartas de derechos dirigidas a pacientes, médicos, odontólogos y enfermeras,

así como acciones de investigación, difusión y vinculación que retroalimentan los esfuerzos institucionales e individuales, para otorgar los servicios de salud con calidad y respeto.

## **2. ¿Qué hace la CONAMED conforme a las atribuciones que le confiere su decreto de creación?**

- a) Brinda orientación y asesoría especializada a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones.
- b) Recibe, investiga y gestiona de manera inmediata asuntos relacionados con la posible irregularidad o negativa en la prestación de servicios médicos justificados o urgentes, por parte de las instituciones públicas.
- c) Recibe toda la información y pruebas que aporten los prestadores de servicios médicos y los usuarios, en relación con las quejas planteadas y, en su caso, requiere aquéllas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, y practica las diligencias correspondientes.
- d) Interviene en amigable composición para conciliar conflictos por presuntos actos inapropiados u omisiones derivadas de la prestación del servicio y presuntos casos de negligencia con consecuencias sobre la salud del paciente.
- e) Funge como árbitro y pronuncia los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.

- f) Emite opiniones sobre las quejas que conoce, e interviene de oficio en cualquier otra cuestión que se considere de interés general en la esfera de su competencia.
- g) Hace del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones o consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que se hubiere solicitado para el análisis de un caso. Informa del incumplimiento de sus resoluciones o de cualquier irregularidad detectada y de hechos que, en su caso, pudieran llegar a constituir la comisión de algún ilícito.
- i) Elabora los dictámenes o peritajes médicos que le son solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia.
- j) Establece convenios con instituciones, organismos y organizaciones públicas y privadas, acciones de coordinación y concertación que le permitan cumplir con sus funciones.
- k) Asesora a los gobiernos de las entidades federativas para la constitución de instituciones análogas a la Comisión Nacional.
- l) Orienta a los usuarios para resolver los conflictos derivados de servicios médicos prestados por quienes carecen de título o cédula profesional.



### **3. ¿Cómo ayuda la CONAMED para resolver los conflictos que conoce?**

Permite a los ciudadanos y a los prestadores de servicios de salud, dirimir y resolver sus diferencias o quejas, en un entorno especializado, con pleno respeto a sus derechos, obligaciones y con apego a la *lex artis* médica, la deontología y la normativa aplicable.

El proceso básico se resume en una atención modular que asegura un servicio especializado y personalizado, a través de personal competente, tanto médico como jurídico; aplica procesos estandarizados y certificados bajo la norma ISO 9001:2000, aspecto que la institución, integralmente refrenda cada seis meses ante una agencia certificadora, conforme a los reglamentos y procedimientos institucionales, en el marco del derecho civil y los códigos correspondientes.

Ambas partes, promovente y demandado, deberán aceptar, voluntariamente y de buena fe el procedimiento institucional; el cual inicia con la presentación de la queja médica. Esta presentación supone la recepción institucional de un reclamo por un acto médico realizado, en el que subyace la sospecha de una probable mala práctica en la prestación médica o quirúrgica, en donde, necesariamente deberá existir algún resultado no esperado o alguna consecuencia negativa objetiva, ya sea física o patrimonial; y que ambas partes, una vez entendido el procedimiento, facultan a la institución a actuar, conforme a la litis o situación base de la controversia.

El proceso de atención institucional parte de una atención continua a través de una secuencia de servicios, los cuales se van otorgando conforme se avanza en el proceso, así tenemos los siguientes supuestos:

- a) Cuando se trata de inquietudes o dudas que no tienen que ver con la queja médica en sí, pero que son interrogantes de la ciudadanía respecto del entorno, la atención médica, requisitos, formalidades, direcciones, entre otras, se atienden mediante el servicio que se denomina **Orientación**, el cual se otorga por personal técnico, tanto en forma directa como por teléfono, correspondencia, o bien a través de Internet.
- b) En la atención inicial de una queja médica, personal integrante de los módulos, médico y abogado; explican detalladamente los derechos y obligaciones de las partes, respecto del acto médico reclamado, a efecto de que éstas determinen sus pretensiones. Este servicio denominado **asesoría especializada**, permite que ambas partes, conozcan los principales aspectos jurídicos y médicos de su queja; tengan claridad de lo sucedido y, en su caso decidir si presentan su inconformidad para resolver sus necesidades y pretensiones que la institución no cubrió, o bien, tomar la decisión de continuar en el proceso de ingreso de la queja médica con la información necesaria y adecuada a cada caso.
- c) Conforme a la revisión de la queja, si se manifiesta que las pretensiones son exclusivamente médicas y de acuerdo a la

situación de salud del paciente, se detectan situaciones urgentes o tratamientos médicos incompletos, se privilegiará la salud del paciente, por lo que se realizan las **gestiones inmediatas** necesarias para satisfacer las pretensiones mediante acuerdo con la instancia prestadora de servicios de salud, actuando en forma expedita y promoviendo una atención especial a fin de resolver el conflicto de manera inmediata. Esta modalidad de resolución es monitoreada hasta su conclusión.

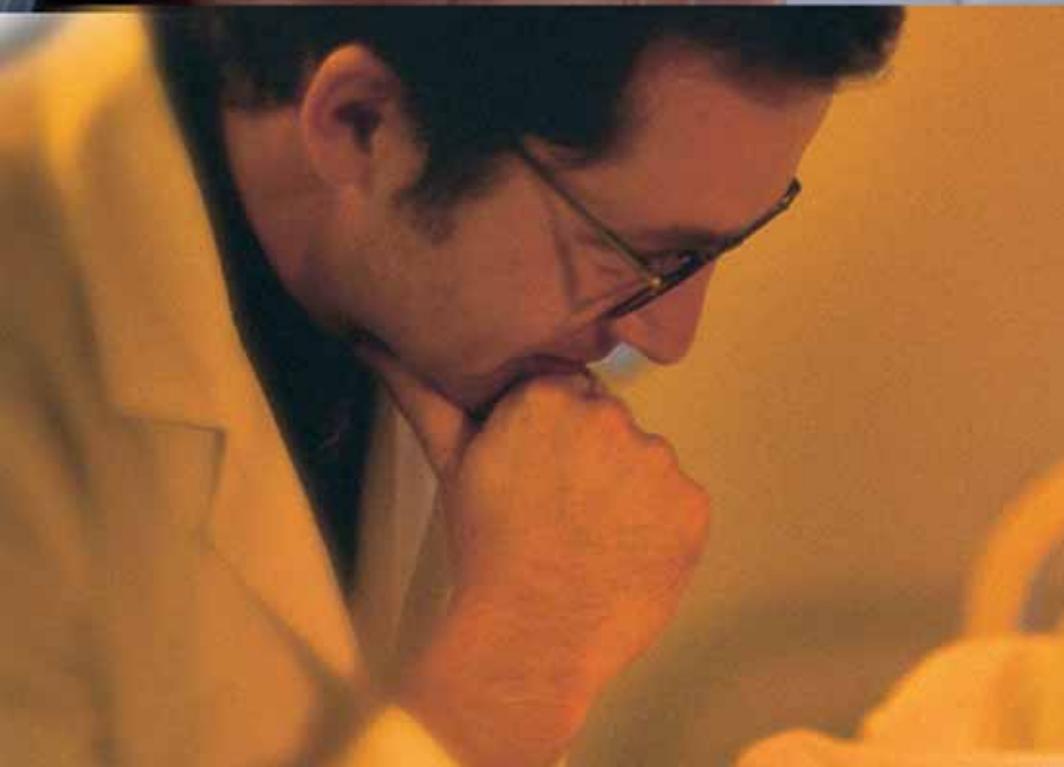
- d) Una vez admitida la queja y definida la pretensión del quejoso se continúa con el proceso. Todos estos aspectos son analizados en forma conjunta y sobre todo explicados a conformidad de las partes. Se revisa la legitimación del promovente, es decir, si la queja se presenta en forma directa por el afectado o en representación de un tercero. Una vez entendido el proceso, con plena convicción y de manera voluntaria, ambas partes deciden facultar a la institución para que se proceda a aplicar el proceso arbitral, el cual tiene dos grandes etapas: **la primera, conciliatoria, en donde ambas partes son las que resuelven la controversia en forma autocompositiva, con la celebración de un convenio de conciliación, o bien la etapa decisoria o resolutive**, en la que una vez agotada la etapa previa, al no llegar a ningún acuerdo, solicitan a la institución la elaboración de una sentencia arbitral; mediante la cual se atiende y revisa a fondo el acto médico

reclamado con la participación que corresponda a las partes (pruebas y alegatos), la intervención de expertos médicos calificados y finalmente la **conclusión heterocompositiva con la emisión de un laudo.**

El arbitraje se desarrolla alrededor de un compromiso de carácter civil y no tiene por objeto esclarecer delitos, el objetivo es evitar el abordaje penalístico de asuntos puramente civiles.

El arbitraje visto en forma integral y como proceso, no sólo contempla la vía del estricto derecho, sino que en caso de que las partes así lo determinen, abarca la propuesta de arreglo y la resolución en conciencia o equidad.

Si la CONAMED es designada como árbitro, ambas partes deberán conocer los términos de los compromisos que resulten del proceso, esto implica que una vez terminado el arbitraje, se emite un laudo o fallo,- que no es una resolución de carácter judicial por no ser la CONAMED autoridad judicial, pero otorga al asunto el carácter de cosa juzgada-, entonces para que resulte ejecutable, debe ser homologado por la autoridad civil correspondiente y ante su incumplimiento se tiene la posibilidad de acudir ante el juez de la localidad para que proceda a su ejecución. Si por el contrario, el laudo establece que no hay responsabilidad del prestador de servicios, el usuario ya no podrá demandar ante los órganos judiciales.



## 4. Procedimiento arbitral

Los elementos que lo integran son los siguientes:

**a) Escrito de queja:** se trata del documento inicial para el arbitraje médico, el cual será emitido por el quejoso con la participación de la CONAMED ante la que se promueve y contendrá los siguientes elementos:

- Narración de los hechos.
- Citación del derecho que se estime pertinente.
- Fijación de pretensiones civiles (no deberán ser contrarias a derecho).
- Designación como árbitro a la CONAMED.

**b) Fijación de las pretensiones:** El promovente podrá solicitar indemnización de manera general o determinar prestaciones específicas, en tales supuestos, la CONAMED informará a éste, de los alcances de las mismas y del trámite correspondiente (en el evento de fijar prestaciones específicas, no existe derecho al incidente de liquidación ni a solicitar prestaciones adicionales).

**c) Cláusula Compromisoria:** Se trata de un acuerdo de voluntades que puede pactarse por escrito y no deberá ser contraria a derecho. En ella se deberá designar a la Comisión como árbitro y se aceptará seguir el proceso hasta la emisión del laudo.

**d) Fijación del Objeto del Arbitraje:** Permite acotar límites del acto reclamado con los criterios que a continuación se citan:

- Obtener el acuerdo de ambas partes, el cual deberá ser por escrito y referirse a materias susceptibles de ventilar en arbitraje.
- Ser posible y lícito.
- Ser emitido con claridad y precisión.
- Fijar la fuente de obligaciones.
- Prestaciones determinadas o determinables.

**e) Ventajas del procedimiento arbitral:**

- Se trata de un contrato, pues proviene de la voluntad de las partes.
- Apreciación especializada de quien participa como perito.
- Las partes fijan el procedimiento.
- Señalan la legislación aplicable.
- Permite la conciliación en cualquier momento.
- Otorga mayor celeridad.
- El procedimiento es confidencial.
- Designa al juez competente para la ejecución del laudo.

Tanto el médico como el abogado deben actuar en forma complementaria y nunca el médico interpretar la ley ni el abogado interpretar la *lex artis* médica *ad hoc*. La riqueza del proceso arbitral, con el compromiso voluntario de las partes, en un ambiente que asegure el respeto a sus derechos y obligaciones, con la congruencia que deba existir en cada aspecto que se presente o se discuta, hacen que la búsqueda de la verdad sea más objetiva, veraz y equitativa.



## **5. ¿Qué asuntos atiende la CONAMED?**

- Actos u omisiones derivadas de la prestación de servicios de salud, así como de presuntos actos de posible mala práctica con consecuencias sobre la salud del usuario, lo que significa en estricto sentido, que sólo se avoca al conocimiento de problemas relacionadas con tales servicios o con la negativa de prestación de los mismos.

## **6. ¿Qué asuntos no atiende la CONAMED?**

- Actos u omisiones que constituyan delito(s)
- Asuntos que ya se encuentren en trámite ante otras instancias civiles.
- Controversias laborales o competencias de las autoridades del trabajo, en materia de seguridad social.
- Asuntos cuyo objetivo sea obtener pruebas preconstituidas para el inicio de un procedimiento judicial.
- Cuando la única pretensión sea sancionar al prestador del servicio médico.

## **7. ¿Por qué la CONAMED es la mejor opción para la solución de conflictos?**

Porque la atención es otorgada por una instancia especializada que cuenta con profesionales expertos para el desahogo oportuno y expedito del asunto. No se requieren las fórmulas complejas usuales en los tribunales y todos los trámites son gratuitos. Todo caso se atiende con imparcialidad según lo alegado y probado por las partes en el procedimiento, buscando siempre el conocimiento de la verdad, a fin de lograr justicia en los pronunciamientos que emite. El procedimiento es confidencial y respetuoso. Se dignifican los trámites, eliminando cualquier cariz penalístico a situaciones que sólo deben ser atendidas bajo el ángulo del derecho civil, de seguridad social y del derecho sanitario.

## **8. ¿Es obligatorio ir a la CONAMED?**

No es obligatorio; es una alternativa, puesto que existen disposiciones de orden público que garantizan el derecho a cualquiera de las partes en conflicto, para que el Estado conozca de las quejas por medio de sus instancias para la procuración e impartición de justicia (ministerio público o tribunales) y ahí se resuelvan mediante los procesos establecidos en las leyes mexicanas.

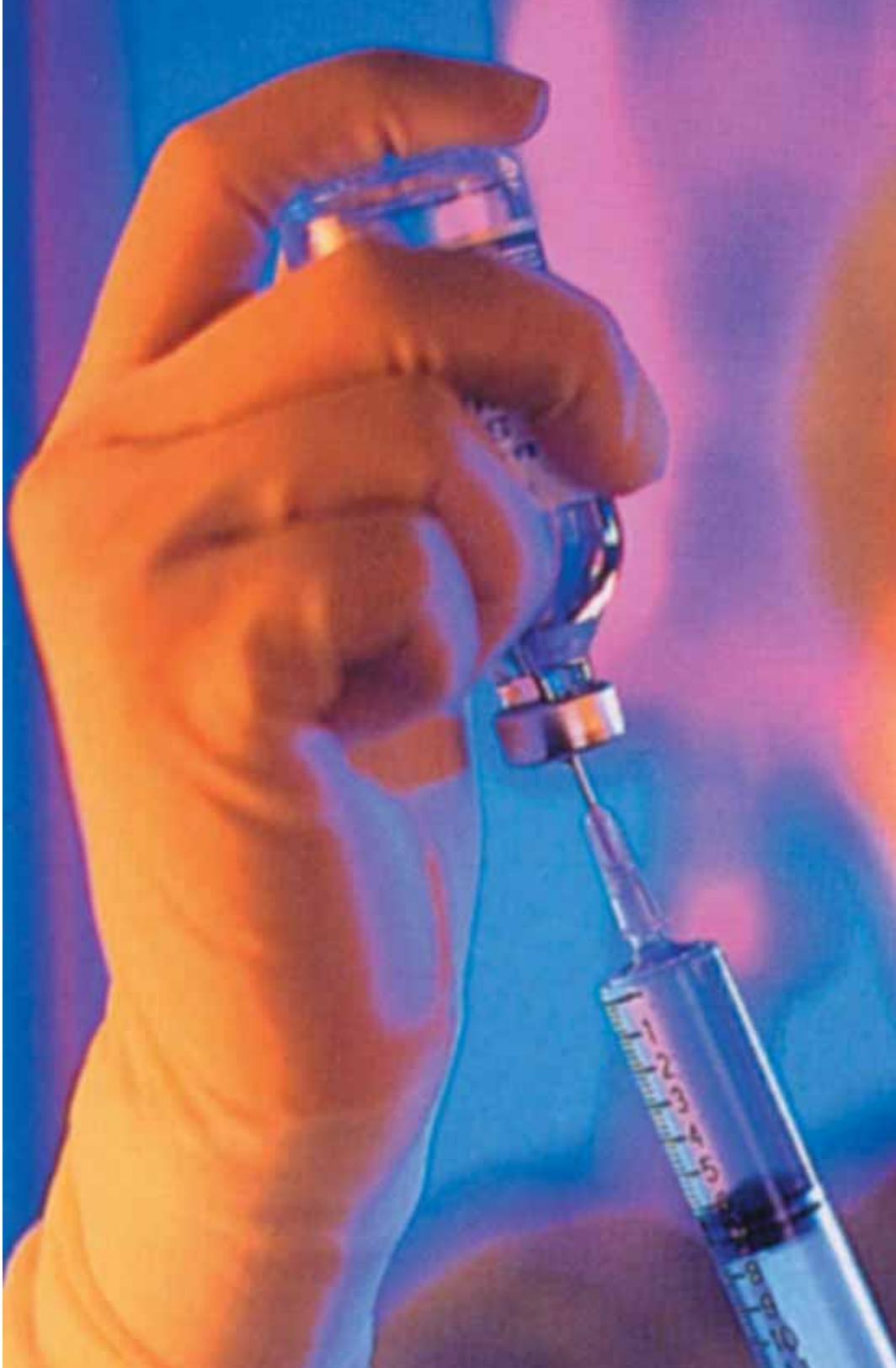


## **9. ¿Es necesario adquirir un seguro de responsabilidad profesional?**

Contratar o no, un seguro de responsabilidad profesional es una decisión personal, de acuerdo con las particularidades de su labor, sin embargo, antes de firmar la póliza respectiva, se recomienda revisar las condiciones, limitantes, montos para la reparación del daño y la posibilidad de intervención de la CONAMED, para emitir un laudo.

## **10. ¿Qué otras ventajas tiene el procedimiento ante la CONAMED?**

- a. En la audiencia de conciliación están presentes un médico y un abogado de la CONAMED, quienes tienen la responsabilidad de informar a las partes ajustando su actuación a las disposiciones normativas que regulan la prestación de servicios médicos. Esto garantiza la actuación imparcial de estos servidores públicos.
- b. La emisión de opiniones técnicas por parte de CONAMED, al tomar en cuenta las recomendaciones emitidas, pretende que se mejoren los servicios de salud que se prestan en el país, en beneficio de la sociedad en su conjunto.



- c. En la CONAMED participan médicos externos, especialistas recertificados que coadyuvan en los análisis y dictámenes, de tal manera que no sean arbitrarias las resoluciones que al respecto se emitan.
- d. Las actuaciones ante la CONAMED se realizan dentro de un ambiente de confianza y de respeto a la identidad de las partes, por lo que no se revelan a ninguna persona ajena al procedimiento

## 11. ¿Qué Valores rigen a la CONAMED?

- ***Integridad***

Nuestras acciones fomentan la credibilidad de la ciudadanía en nuestra institución y contribuyen a generar una cultura de confianza y apego a la verdad.

- ***Honradez***

No aceptamos compensaciones o prestaciones de personas u organizaciones que puedan comprometer nuestro desempeño como servidor público.

- ***Imparcialidad***

Actuamos sin conceder preferencias o privilegios indebidos; nuestro compromiso es tomar decisiones y ejercer nuestras funciones de manera objetiva y sin prejuicios personales con los prestadores de servicios médicos, los pacientes y sus familiares.

- **Legalidad**  
Nos conducimos invariablemente con apego a las normas jurídicas inherentes a nuestras funciones.
- **Justicia**  
Defendemos los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud.
- **Confidencialidad**  
Guardamos confidencialidad de los asuntos de personas e instituciones involucradas en los diferentes trámites que realiza la Comisión.
- **Respeto**  
Damos un trato digno, cortés, cordial y tolerante; reconocemos y consideramos en todo momento los derechos, libertades y cualidades inherentes a la condición humana.
- **Igualdad**  
Prestamos servicios a todos los miembros de la sociedad, sin importar sexo, edad, raza, credo, preferencias políticas o religión.
- **Transparencia**  
Garantizamos el acceso a la información pública gubernamental sin más límite que el establecido por la Ley.
- **Rendición de cuentas**  
Rendimos cuentas a la sociedad sobre el desempeño de nuestras funciones.



## Recomendaciones generales para mejorar la práctica de la medicina

*Estas Recomendaciones derivaron del consenso de la Primera Reunión Nacional de Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, convocadas por la Conamed. El pleno consideró que siguiendo estas recomendaciones se mejorará la relación médico-paciente y se garantizará una atención médica de calidad a favor de la salud de la población mexicana.*

### **1** Mantener una relación respetuosa con el paciente y su familia.

- Identificarse con el paciente y su familia.
- Evitar malos tratos.
- No demorar injustificadamente la atención.
- No discriminar por ninguna razón al paciente.
- Hablar con lenguaje entendible.
- Ser tolerante, paciente y escuchar al enfermo y a su familia.
- Mantener la confidencialidad.
- Ser claro, no confundir al paciente en cuanto a su diagnóstico y pronóstico y no mentirle.

### **2** Informar y obtener el válido consentimiento por escrito antes de realizar procedimientos con riesgo.

- Ofrecer información clara, completa, veraz, oportuna y calificada.
- Permitir la segunda opinión.
- No presionar al paciente a decidir cuando no haya una urgencia real.

- Solicitar el válido consentimiento informado (información amplia, sin coerción ante un paciente competente y capacitado para aceptar o rehusar) costo-beneficio y la utilidad diagnóstica de los estudios.

### 3

#### Elaborar un expediente clínico completo.

- Proporcionar resumen del expediente al paciente cuando lo solicite.
- Por ningún motivo alterar el expediente.
- Conservarlo por un mínimo de 5 años.
- Firmar todas las notas.

### 4

#### Actuar con bases científicas y apoyo clínico.

- Actuar según el arte médico, los conocimientos científicos y los recursos a su alcance.
- Evitar la medicina defensiva, ya que no es ético.
- Evitar prácticas inspiradas en la charlatanería.
- No simular tratamientos.
- Evitar prescribir medicamentos de composición no conocida.
- Evitar consultas por teléfono, radio, carta e internet.

### 5

#### Proceder sólo con facultad y conocimientos.

- Sólo actuar cuando se tiene la capacidad reconocida para hacerlo (Título o Diploma).
- Recurrir a otro compañero cuando el caso esté fuera de su capacidad o competencia.
- No participar en prácticas delictivas como el aborto, eutanasia activa, falsos certificados médicos, retener pacientes por falta de pago y otras razones.
- Disponer de libertad de prescripción.
- No participar en prácticas con dicotomía.
- Mantener una permanente actualización médica.

**6****Garantizar seguridad en las instalaciones y equipo.**

- Conocer la capacidad instalada de la unidad de salud donde se pretende dar atención.
- Probar el equipo que se podrá utilizar.
- Referir a otra unidad al paciente cuando no se le garantice seguridad en las instalaciones.
- Informar al paciente y su familia sobre la capacidad instalada de la unidad de salud.
- Preferir, cuando sea posible, hospitales certificados.

**7****Atender a todo paciente en caso de urgencia y nunca abandonarlo.**

- Atender toda urgencia calificada aunque no se demuestre derechohabencia o se carezca de recursos económicos, no hacerlo es ilícito.
- Asegurar que la atención del enfermo la continuará otro colega.
- En situación de huelga, catástrofe, epidemia o grave riesgo para el médico, no abandonar a su enfermo.