

La transformación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a 27 años de su creación

The transformation of the National Medical Arbitration Commission 27 years after its creation

Juan Antonio Orozco Montoya,* Iván González del Valle,‡ Liliana Hernández Mendoza,§
Francisco Javier Guerra Zermeño[¶]



El 3 de junio de 1996, por decreto presidencial, se creó la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CONAMED, como un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con el objeto de contribuir a resolver los conflictos derivados de la negativa o irregularidad en la prestación, además de mejorar la calidad de los servicios médicos brindados.

Desde hace 27 años, las atribuciones de la Comisión han sido claras, al ser la primera institución en implementar los Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias (MASC), lo que ha permitido adquirir la madurez suficiente, para ser un referente internacional, ampliar su margen de acción y estructurar un Sistema Nacional de Atención a Quejas Médicas, al emplear como herramienta fundamental el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico para la resolución de los conflictos que surgen continuamente durante la práctica médica pública y privada.

Antes del surgimiento de la CONAMED los ciudadanos acudían a las instancias jurisdiccionales para solventar sus demandas por la percepción de mala atención en los servicios de salud; sin embargo, los procesos atraídos no se solventaban de una manera conveniente tanto para los usuarios como para los prestadores de servicio, toda vez que implicaban procesos largos y costosos que en ocasiones desvirtuaban la naturaleza de una inconformidad, lo que convertía un problema sencillo en algo complicado, donde además no se actuaba de forma oportuna en los trámites ni con justicia en los pronunciamientos jurídicos. Por otra parte, los órganos jurisdiccionales enfrentaban una carga de trabajo excesiva dada la cantidad de quejas recibidas por supuesta mala praxis.

Otro problema derivado de la falta de mecanismos alternos para dirimir controversias era la ruptura de la relación médico-paciente-familia, además de la desconfianza que generaba, no sólo hacia los profesionales de la salud sino también a las instituciones.

En estas circunstancias, la vía jurisdiccional dejó de ser la primera instancia para la resolución de las quejas contra los profesionales de la salud, por lo que, en la actualidad, el sistema judicial privilegia la conciliación como una alternativa no jurisdiccional considerada en la reforma constitucional del 2008 que inserta los MASC como alternativa principal.

Es conveniente mencionar también el antecedente de la adición del artículo 51 Bis a la ley General de Salud que, a partir del 6 de marzo de 2009, estableció: *Las quejas*

* Subcomisionado Jurídico y Encargado del Despacho de la CONAMED.

‡ Director General de Orientación y Gestión.

§ Directora General de Conciliación.

¶ Director General de Arbitraje.

Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Correspondencia:

FJGZ, francisco.guerra@conamed.gob.mx

Conflicto de intereses: los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Citar como: Orozco MJA, González VI, Hernández ML, Guerra ZFJ. La transformación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico a 27 años de su creación. Rev CONAMED. 2023; 28(2): 57-71. <https://dx.doi.org/10.35366/111810>

Financiamiento: no existió financiamiento.

Recibido: 06/07/2023.

Aceptado: 06/07/2023.

que los usuarios presenten por la atención médica recibida, deberán ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva por los prestadores de servicios de salud o por las instancias que las instituciones de salud tengan definidas para tal fin, cuando la solución corresponda a su ámbito de competencia. Esta disposición fortalecía la naturaleza de la CONAMED establecida en su decreto de creación.

La posibilidad de resolver las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud a través de MASC redujo la sobrecarga de trabajo a los órganos jurisdiccionales y constituyó una alternativa legal válida para la resolución satisfactoria de los conflictos, con ventajas sobre los juicios ordinarios, gracias a la evaluación realizada por expertos en la materia que garantiza imparcialidad, objetividad, profesionalismo, conclusión en tiempos breves y en un esquema de gratuidad.

A partir de agosto de 2022, bajo las líneas de trabajo sugeridas por la Coordinación de Estrategia Institucional de la Secretaría de Salud, se planteó la **Transformación de la CONAMED**, con lo que se cambió a un organismo que hoy en día pone como centro de atención la salud del paciente en la solución de las quejas e inconformidades, a través de la gestión inmediata y la conciliación como mecanismo principal de resolución de controversias, estamos convencidos de que **garantizando la protección de la salud del paciente, se reducen las quejas en contra del personal de salud e instituciones.**

En la actualidad el equipo de profesionales con los que cuenta la CONAMED garantiza que los trámites sean expeditos y ordenados, asimismo, que la evaluación de los casos en cada etapa del proceso sea imparcial y objetiva, otorgada tanto por médicos como abogados expertos en apego a los principios de las ciencias médicas y jurídicas, y con un espíritu de justicia; buscan la verdad de los hechos para determinar si en ellos existen elementos de mala práctica y en consecuencia, responsabilidad, de esa manera se otorga seguridad legal a médicos y usuarios.

Desde otra perspectiva, la CONAMED ha sido y es una institución que durante sus procesos logra mantener a salvo los derechos de las partes en conflicto, participa en la sustitución de las tendencias de confrontación y el litigio por

la conciliación, el arreglo consensuado y en su caso, el arbitraje.

Esta metodología se ha ganado un lugar como nuevo paradigma en la impartición de justicia y en el desarrollo colectivo, debido a que uno de los elementos en los que descansa la legitimidad de los estados de derecho modernos es la capacidad del estado para resolver los conflictos que surjan entre sus ciudadanos, al establecer reglas claras que lleven a soluciones justas y equitativas en las disputas, así la CONAMED se posiciona dentro de los esquemas de prevención e intervención temprana para su solución.

Cuando la ciudadanía desconoce quién tiene la competencia y el poder para intervenir, regular y decidir, cuando las vías para resolver una inconformidad son ineficaces o lentas y propician que el ciudadano prefiera abstenerse antes de verse inmerso en ese entramado que desconocen, en el que no confían y al que a veces temen y ante la obligación del Estado de proporcionar a todos los ciudadanos, sin ningún tipo de distinción, los métodos y las herramientas necesarias para hacer efectivos sus derechos, la CONAMED les permite ser escuchados y recibir una respuesta o una alternativa a sus inconformidades.

En la segunda mitad de 2022 se emprendió una reorganización administrativa y operativa en la que se buscó iniciar una relación más estrecha con la ciudadanía y los profesionales de la salud, la cual pretendía dar a conocer entre la población usuaria de servicios de salud, como entre los prestadores de éstos, el quehacer de la CONAMED, el Modelo Mexicano de Arbitraje, así como la colaboración con las Comisiones Estatales en las entidades federativas.

A partir de la implementación de las directrices y plan de trabajo del nuevo personal directivo, se logró abatir el rezago, mejorar los procedimientos de orientación, gestión inmediata y asesoría, así como de conciliaciones; emisión de dictámenes médicos institucionales y laudos en estrecha colaboración con otras autoridades, lo cual se ha visto robustecido con la suscripción de instrumentos jurídicos de colaboración con las mismas, en beneficio de la población usuaria de servicios médicos, al igual que con el acercamiento a Hospitales e Institutos de Salud.

La CONAMED continúa cumpliendo con su objeto al ofrecer mecanismos alternativos de



Figura 1:

Colaboradores de la CONAMED.



Figura 2:

Personal Subcomisión Jurídica.

solución de controversias, conciliación y arbitraje, así las cosas, del 1 de septiembre de 2022 al 30 de abril de 2023, atendió un total de 9,554 inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud, de las cuales se proporcionaron 5,340 orientaciones, 3,007 asesorías especializadas y 491 gestiones inmediatas ante las instituciones de salud. Además, se atendieron 716 quejas mediante conciliación y arbitraje.

La transformación de la CONAMED, no sería una realidad sin la suma del trabajo de los colaboradores de cada una de las áreas que conforman la institución: Subcomisión Jurídica, Dirección General de Orientación y Gestión, Dirección General de

Conciliación, Dirección General de Arbitraje, Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales, así como las Direcciones de Difusión, Vinculación y Calidad (*Figura 1*).

SUBCOMISIÓN JURÍDICA

La certeza en la atención de los asuntos relacionados con la defensa de la CONAMED se encuentra a cargo de la Subcomisión Jurídica (*Figura 2*), que se ha encargado de resguardar los intereses institucionales con un alto porcentaje de efectividad.

A partir de la transición de la administración, no se ha perdido ningún asunto por cuestiones

de fondo y se han desahogado procedimientos de diferente índole: administrativos, civiles y penales, incluso procedimientos de responsabilidad administrativa del estado.

Asimismo, se ha brindado atención oportuna y eficaz a requerimientos formulados por autoridades jurisdiccionales, fiscalías, órganos internos de control y organismos nacionales e internacionales autónomos como la Comisión Nacional de Derechos Humanos y por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH).

La subcomisión implementó el mecanismo idóneo para dar respuesta a las peticiones de médicos y otros profesionales de la salud, respecto a la posible existencia de quejas médicas que se hubieran presentado en su contra y así demostrar los antecedentes de buena práctica de su profesión para poder cumplir con el requisito con el fin de realizar estancias laborales o académicas en el extranjero.

También se ha dado atención a peticiones ciudadanas remitidas por la Presidencia de la República sobre personas que requieren los servicios de la CONAMED.

Por otra parte, se da puntual trámite a las solicitudes de información, transparencia y de acceso a datos personales, protegiendo siempre la información personal y sensible de los usuarios a través de la actualización del Documento de Seguridad y la elaboración de los Avisos de Privacidad para los usuarios de esta institución.

Aunado a lo anterior, la Subcomisión Jurídica participa con la opinión de proyectos normativos para actualizar el marco jurídico de la CONAMED, formula proyectos de convenios y bases de colaboración, valida y registra instrumentos jurídicos a través de los cuales contrata servicios.

Finalmente, emite opiniones jurídicas sobre puntos de acuerdo e iniciativas de reformas para regular en la Ley General de Salud distintos rubros que inciden, directa e indirectamente, en el actuar de esta Comisión Nacional.

DIRECCIÓN GENERAL DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

A partir del proceso de transformación, en agosto de 2022 a la fecha, la Dirección General de Orientación y Gestión (*Figura 3*) ha fortalecido los procesos de atención a las inconformidades, que ha

brindado una atención oportuna y más cálida con un enfoque de derechos humanos, al atender tanto a los usuarios como a los prestadores de salud, asesorándolos de manera especializada para resolver cualquier conflicto que medie entre ambos, ya sea por la negativa o una posible irregularidad en la atención médica, así se ha priorizado en todo momento el derecho a la salud que le asiste a todas las personas.

Asimismo, contar con un modelo interdisciplinario de primer contacto a la población (médicos, abogados y psicólogos) ha logrado impactar en la satisfacción del usuario en cuanto a la empatía y, sobre todo, necesidad de atención real que es su salud, lo que se ha logrado gracias a una estrecha colaboración con distintos Hospitales Federales de la Secretaría de Salud e Institutos Nacionales, ello en aras de restaurar y restablecer la salud del usuario.

De igual manera, los tiempos han logrado reducirse tanto en la atención de gestiones inmediatas que involucren una solución administrativa o médica en un lapso de 48 horas, como en la integración y remisión de expedientes de queja a la Dirección General de Conciliación, al observar en todo momento los requisitos de procedibilidad que marca la normatividad.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONCILIACIÓN

De agosto de 2022 a la fecha, la Dirección General de Conciliación (*Figura 4*) ha experimentado un proceso de transformación y mejora dentro del área, el cual busca la avenencia entre las partes involucradas (paciente y prestador de servicio médico), siempre con estricto apego a los principios de imparcialidad, confidencialidad, objetividad y respeto que rigen nuestro procedimiento.

Dentro de la implementación de estrategias se resalta que, el trato que se da es de alto sentido humanitario, éste muestra empatía hacia las partes y de esa manera se permite ampliar el abanico de posibilidades para lograr un acuerdo conciliatorio, es decir, que además de los aspectos económicos, se busque privilegiar el derecho a la salud a través de compromisos de atención médica cuando el caso lo requiere.

Asimismo, se han implementado nuevos mecanismos para brindar una mejor atención a los



Figura 3:

Personal Dirección General de Orientación y Gestión.



Figura 4:

Personal Dirección General de Conciliación.

usuarios de servicios médicos dentro de esta dependencia, como lo es el acompañamiento psicológico a usuarios, en los asuntos que así lo ameriten.

Además, se han llevado a cabo nuevas estrategias para sensibilizar y persuadir a los prestadores de servicio médico con el objetivo de que participen de nuestro proceso conciliatorio, orientándoles y exponiendo las ventajas que conlleva resolver sus controversias ante la CONAMED, al ligar el compromiso de brindar un mejor servicio de salud que brinde certeza a las partes sobre el cumplimiento de los acuerdos pactados en las audiencias de conciliación.

Lo anterior refleja un resultado positivo, ya que tan sólo de enero de 2023 a la fecha se ha obtenido

el doble de porcentaje respecto de la conciliación, a diferencia de años anteriores.

DIRECCIÓN GENERAL DE ARBITRAJE

De igual manera, para rediseñar la forma de atender los casos dentro de la CONAMED, se impulsó la inserción de los derechos humanos como parte de los estándares al momento de emitir los Laudos y Dictámenes Médicos Institucionales.

La Dirección General de Arbitraje (*Figura 5*) ha logrado posicionarse como un referente nacional que sirve de colaboración a los organismos de derechos humanos, fiscalías, órganos internos de control y autoridades jurisdiccionales, como

instrumento especializado de consulta para resolver el sentido de la existencia o no de mala práctica en los casos planteados.

La opinión técnico-científica ha sido tradicionalmente un mecanismo de colaboración administrativa con la autoridad judicial por medio de la emisión de dictámenes médicos especializados, en aquellos casos en los que los profesionales de la salud se vieran involucrados en un proceso judicial, lo que proporciona así mayor consistencia a los procesos administrativos, de responsabilidad y jurisdiccionales.

De acuerdo con la fracción IX, del artículo 4º de su Decreto de Creación, la CONAMED es la instancia que cuenta actualmente con la atribución de *elaborar los dictámenes o peritajes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia*, labor que ha convertido a esta Dirección General en un referente para la emisión de dictámenes.

De agosto del 2022 a junio de 2023, la Dirección General de Arbitraje reportó que se resolvieron por la vía de emisión de laudos 44 asuntos totalmente concluidos; en vía de colaboración se atendieron diversas solicitudes de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, Fiscalía General de Justicia Militar, Fiscalía General de la República, Secretaría de la Función Pública y Poder Judicial de la Federación, que consiguieron la emisión de 133 dictámenes Médicos Institucionales, se atendieron de manera adicional diligencias de carácter ministerial, comparecencias y audiencias dentro de los procesos arbitrales iniciados.

DIRECCIONES DE DIFUSIÓN, VINCULACIÓN Y CALIDAD

En el año 2023 se formalizó la impartición de conferencias, para dar a conocer la transformación de la CONAMED y el conocimiento adquirido sobre el acto médico, a la fecha se han realizado 43 eventos de este tipo.

Entre los principales temas tratados se encuentran: atribuciones y facultades de la CONAMED, observancia del expediente clínico y del consentimiento informado, proceso arbitral, así como responsabilidades administrativas, civiles o penales derivadas de una posible mala práctica médica, comunicación humana, la seguridad del paciente, entre otras. A través de estas conferencias se pretende sensibilizar a las instituciones y a los profesionales de la salud sobre el papel que juega la CONAMED en la solución de conflictos derivados del acto médico.

En marzo de 2023 se participó en el Primer Seminario Internacional «Mecanismos alternativos de solución de controversias: introducción a la mediación en los servicios de salud», el cual se realizó en conjunto con la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS) y el Consejo de la Judicatura a través del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, ambas instituciones de la **Función Judicial del Gobierno de Ecuador**. En este evento participaron más de 200 profesionales y sirvió como un intercambio de experiencias



Figura 5:

Personal Dirección General de Arbitraje.



Figura 6:

Participación de la CONAMED en el Primer Seminario Internacional «Mecanismos alternativos de solución de controversias».



Figura 7:

Vinculación de la CONAMED.

respecto de la impartición de justicia a través de MASC, en el cual la CONAMED compartió su experiencia institucional, posicionándose a la van-

guardia y distinguiéndose de aquellas prácticas que se llevan a cabo en otros lugares de América Latina (Figura 6).

Desde su creación la CONAMED trabaja de manera activa en la vinculación con instituciones que contribuyen a fortalecer la calidad de la atención que se brinda a la población usuaria de los servicios de salud, destacando la participación en 2023, en la Primera Semana Académica organizada por la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, con la Unidad de Responsabilidades de PEMEX, con autoridades de la Primera Visitaduría de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), con autoridades de la Coordinación de Atención a Quejas y Casos Especiales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), con la Comisión de Salud y Protección Civil de la alcaldía Miguel Hidalgo, así como la firma de Convenios con la Facultad de Derecho, con Colegios Médicos y de Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva del estado de Veracruz (Figura 7).

A partir de enero de 2023 se han concretado reuniones de trabajo colaborativo con la red de Institutos Nacionales y Hospitales de Alta Especialidad, para favorecer la calidad de la atención y se-

guridad del paciente y dar atención a la población que requiere gestiones inmediatas, privilegiando la atención a la salud antes que la queja.

Las Instituciones y Hospitales con los que se han establecido actividades de colaboración son (Figura 8):

1. Hospital de la Mujer.
2. Hospital General «Dr. Manuel Gea González».
3. Hospital General de México «Dr. Eduardo Liceaga».
4. Hospital Infantil de México.
5. Hospital Juárez de México.
6. Hospital Juárez del Centro.
7. Hospital Nacional Homeopático.
8. Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío.
9. Instituto Nacional de Cancerología.
10. Instituto Nacional de Cardiología «Ignacio Chávez».
11. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición «Salvador Zubirán».
12. Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias «Ismael Cosío Villegas».
13. Instituto Nacional de Medicina Genómica.



Figura 8: Colaboración de la CONAMED con Institutos Nacionales y Hospitales de Alta Especialidad.



Figura 9:

Personal de las Direcciones de Difusión, Vinculación y Calidad.

14. Instituto Nacional de Neurología y Neurocirugía «Manuel Velasco Suárez».
15. Instituto Nacional de Pediatría.
16. Instituto Nacional de Perinatología «Isidro Espinosa de los Reyes».
17. Instituto Nacional de Rehabilitación.

Uno de los propósitos fundamentales de la CONAMED es contribuir con el derecho de la sociedad a recibir servicios de alta calidad y atención médica inscrita en los principios de la bioética,ⁱ que debe sustentarse en el conocimiento vigente y que promueva el modo más adecuado para la atención del paciente en una condición específica.

La experiencia adquirida sobre el conflicto derivado del acto médico y los factores que la generan permitió en su momento que la CONAMED se convirtiera en Centro Académico de la Facultad de Medicina de la UNAM a partir de marzo de 2002. Desde entonces, los cursos que imparte la CONAMED tienen un reconocimiento académico con validez nacional e internacional por parte de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México en ambos ámbitos, lo que ha colocado a la institución como un centro especializado en la enseñanza de la prevención del conflicto derivado del acto médico.

Durante 2015, personal del área de enseñanza y vinculación (*Figura 9*) asistió al Curso-Taller de Creación de MOOC para MéxicoX, cuyo propósito fue realizar la preproducción básica de un curso

masivo y autogestivo, aplicando las herramientas de la plataforma MOOC en las instalaciones de la Dirección General de Televisión Educativa de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para darle un mayor peso a los servicios que presta la institución, enfocados a los usuarios de los servicios de salud, siendo más específicos en los procedimientos para la atención de los usuarios en la CONAMED y cómo pueden inconformarse por la atención recibida por una profesional de la salud que actualmente se denomina «Como resolver un conflicto médico-paciente en la CONAMED».

A partir de 2020 con motivo de la pandemia se modificó totalmente la modalidad de los cursos, dado que no fue posible bajo ningún concepto realizar cursos presenciales dadas las condiciones de confinamiento a las que se sometió la sociedad en todos los ámbitos.

Esto obligó necesariamente a realizar los cursos por medio de videos que se transmitirían por medios digitales y en el caso de la CONAMED el uso de su Plataforma Moodle.

Durante 2022, en atención a la demanda de los profesionales de la enfermería, quienes no tenían muchas quejas en la institución, pero, éstas estaban fuertemente involucradas en la atención médica, demandaron en todo momento un curso que tratara los aspectos específicos de la profesión, en atención a esta demanda se diseñó el programa *Enfermería, la Seguridad del paciente y la Prevención de Quejas* con aval académico de la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia

ⁱ En correspondencia a la garantía social del derecho a la protección de la salud (artículo 4º. Constitucional).

de la UNAM (Eneo), hoy Facultad de Enfermería y Obstetricia (FENO).

A partir de que la CONAMED se convirtió en Centro Académico, en marzo de 2002; los cursos

realizados con diversas instituciones que otorgan un aval se señalan en la *Tabla 1* y los cursos ofrecidos de agosto de 2022 a junio de 2023 se muestran en la *Tabla 2*.

Tabla 1: Instituciones colaboradoras como aval académico de los cursos ofrecidos por la CONAMED.

Institución	No. de cursos	Total de participantes
Facultad de Medicina, UNAM	110	5,204
Universidad Panamericana	9	343
En línea TV-Educativa	13	11,167
Eneo/FENO, UNAM	2	186
Facultad de Odontología, UNAM	6	165
Total	140	17,065

UNAM = Universidad Nacional Autónoma de México. Eneo/FENO = Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia/Facultad de Enfermería y Obstetricia, UNAM.

Tabla 2: Cursos ofrecidos por la CONAMED en el periodo agosto 2022 a junio 2023.

Nombre del curso	No. de cursos	Total de participantes
¿Cómo levantar una queja por la atención médica recibida?	2	1,306
Como resolver un conflicto médico paciente en la CONAMED	1	1,081
Enfermería, la seguridad del paciente y la prevención de quejas	2	186
Seguridad del paciente y prevención del conflicto en la atención odontológica	3	65
Curso prevención del conflicto contra los profesionales de la salud	5	50
Aspectos normativos de la práctica médica	1	43
Total	14	2,731

APERTURA DE LA SEDE ACAPULCO

El 17 de enero del año 2023, la CONAMED abrió sus puertas en la sede de Acapulco, con la finalidad de atender a una de las zonas más necesitadas del país, así como para contribuir a la disminución de las quejas en la entidad, mediante recorridos en zonas de alta marginación y de prevalencia de personas indígenas; asimismo, se brinda acompañamiento, asesoría y se realizan gestiones de atención médica cuando son requeridas por grupos en situación de vulnerabilidad, con ello se contribuye a disminuir las brechas de desigualdad.

En la inauguración estuvieron presentes el Doctor Marcos Cantero Cortés, Secretario del Consejo de Salubridad General, el Mtro. Marco Vinicio Gallardo Enríquez, Titular de la Unidad de Administración y Finanzas de la Secretaría de Salud Federal, el Licenciado Juan Antonio Orozco Montoya, Subcomisionado Jurídico y encargado del despacho de los asuntos de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Licenciado Francisco Javier Guerra Zermeño, Director General de Arbitraje, la Doctora Liliana Hernández Mendoza, Directora General de Conciliación y el Maestro Iván González del Valle, Director General de Orientación y Gestión de la CONAMED (*Figuras 10 y 11*).



Figura 10:

Inauguración de la CONAMED, sede Acapulco.



Figura 11:

Personal CONAMED, sede Acapulco.

Con la apertura de la CONAMED, sede Acapulco, a 72 horas de su inauguración se dio inicio a las actividades de orientación y gestión con la atención al primer usuario, además, a través del mecanismo de atención a quejas se realizó la gestión inmediata

con la subdelegación médica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores (ISSSTE) del Estado de Guerrero.

A partir del comienzo de las actividades de la CONAMED, sede Acapulco, se ha logrado la

vinculación con distintos organismos del estado de Guerrero, entre los que se destacan los siguientes (Figura 12):

1. Comisión de Derechos Humanos del Estado de Guerrero (CDGHEG).
2. Delegación del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
3. Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores (ISSSTE).
4. Coordinación de Gestión Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social en el Estado de Guerrero.
5. Delegación del Instituto Federal de Defensoría Pública del Estado de Guerrero.
6. Centro de Atención Integral de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) de Acapulco.
7. Subdelegación Médica del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Guerrero.
8. Hospital General Regional No. 1 «Vicente Guerrero» en Acapulco de Juárez.
9. Módulos itinerantes en la Unidad de Medicina

- Familiar No. 26, Unidad de Medicina Familiar No. 29 con Unidad Médica de Atención Ambulatoria, Unidad de Medicina Familiar No. 2 de Acapulco, Unidad de Medicina Familiar No. 28 El Coloso.
10. Hospital General ISSSTE de Acapulco.
11. Fiscalía General del Estado de Guerrero.
12. Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Guerrero.
13. Colegios Médicos del Estado de Guerrero.

CONSEJO MEXICANO DE ARBITRAJE MÉDICO (CMAM)

En el año 2002 se conformó el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, el cual con la integración de los titulares de las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico (28 actualmente), de los estados de Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Chihuahua, Coahuila, Colima, Guanajuato, Guerrero, Hidalgo, Jalisco, México, Michoacán, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz y Yucatán, se fortalecen los mecanismos de colaboración



Figura 12: Vinculación de la CONAMED, sede Acapulco, con distintos organismos del Estado de Guerrero.



Figura 13:

Sesión Extraordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, celebrada en la nueva sede de la CONAMED en Acapulco, Guerrero.



Figura 14:

XXXIX Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, con sede en Villahermosa, Tabasco, celebrada el 23 y 24 de febrero.

para la atención de quejas, gestiones inmediatas, mediaciones, conciliación, emisión de laudos, opiniones, recomendaciones y dictámenes médicos institucionales.

El CMAM realiza dos sesiones anuales, que permiten el intercambio y reflexión de experiencias que lo retroalimentan en dos sentidos, uno para detectar necesidades y programar talleres ope-

rativos orientados a mejorar la calidad de la atención, y el otro para unificar criterios y políticas en materia de arbitraje médico, fortalecer los análisis técnico médicos y jurídicos de los casos, así como establecer compromisos conjuntos para reforzar la capacitación en la materia.

En enero de 2023 se realizó la Primera Sesión Extraordinaria del CMAM, durante la cual se dieron

a conocer las acciones para rejuvenecer a la CONAMED durante su proceso de transformación con el objetivo de fortalecer las tareas de las áreas sustantivas, esto en voz del doctor Jorge Alcocer Varela, Secretario de Salud, durante su mensaje (Figuras 13 y 14).

El 24 de febrero se realizó la firma del Convenio Marco de Colaboración entre la CONAMED y las Comisiones Estatales de Conciliación y Arbitraje Médico, con lo que se establecieron las bases bajo las cuales se fortalecerá el trabajo del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, así como la firma de Convenios Específicos (Figura 15), **con estas acciones se afianza y reconoce la rectoría de la CONAMED en materia de arbitraje en el país.**

La Directiva de la CONAMED agradece el trabajo de todo su equipo, directores, subdirectores, jefes de departamento y personal de apoyo administrativo; también reconoce en especial el trabajo del personal fundador y con mayor antigüedad en este organismo, los compañeros: Ricardo Landa Reyes (27 años de servicio), Erika Torres Molina (27 años de servicio), Ricardo Martínez Molina (26 años de servicio), Raúl Moctezuma Carrillo (26 años de servicio), Laura Elena Peña Bulle Coyri (26 años de servicio), Verónica Elizabeth Sánchez Rodríguez (26 años de servicio), Margarita Gómez Pérez (26 años de servicio), Miguel Melgoza León (26 años de servicio),

Virginia Ruiz Gómez (26 años de servicio), Lilian Arlette Torrescano Bautista (25 años de servicio), Macrina García Martínez (25 años de servicio), Mayra Elizabeth Molina Damasio (25 años de servicio), Carolina Betancourt Medina (25 años de servicio), Lizbeth Castillo González (25 años de servicio), Gloria Alma Farías Moreno (24 años de servicio), Sol Irene Amezcua Pérez (24 años de servicio), Arlette Torres Ordoñez (23 años de servicio), Jesús Olivares Villa (23 años de servicio), Adrián Rosendo Reyes Rodríguez (23 años de servicio), Luis Gabriel Torres Hernández (23 años de servicio), Rodolfo Monita Córdova (22 años de servicio), María de los Ángeles López Valladares (22 años de servicio), Martha Estela Arellano González (21 años de servicio), Martha Morón Farfán (21 años de servicio), Sergio González Barrón (21 años de servicio), Sandra Martínez López (21 años de servicio), María Eugenia Romero Vilchis (20 años de servicio), Cintia Judith Rojano Fernández (19 años de servicio), Mayra Liceth Serrano Orta (17 años de servicio), Juan López Martínez (15 años de servicio), Mirian Damacio Obispo (15 años de servicio), José Joel Lucero Morales (14 años de servicio), Virginia Calera Cervantes (14 años de servicio), Emma Guadalupe Enríquez Bernabé (14 años de servicio), a todas y todos muchas gracias, su conocimiento, identidad y trabajo constante son reconocidos al paso de los años, enhorabuena (Figura 16).



Figura 15:

Firma de Convenios Específicos con las Comisiones Estatales.



Figura 16:

Colaboradores de la CONAMED con más de 14 años de servicio.