



SECRETARÍA  
DE SALUD - SESEQ

# COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

## INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES 2022 – 2023

OCTUBRE 12, 2023



**QUERÉTARO**  
GOBIERNO DEL ESTADO

*Juntos, Adelante.*



## Contenido

- 1.- Directorio
- 2.- Presentación
- 3.- Antecedentes
- 4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 5.- Misión, Visión y Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
- 6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro
7. Modelo Mexicano de Arbitraje Médico
- 8.- Resultados
  - 8.1. Número y tipo de atenciones
  - 8.2.- Tipo de resolución de quejas
  - 8.3.- Opiniones Técnico Médicas
  - 8.4.- Asuntos recibidos por institución
  - 8.5.- Asuntos recibidos por especialidad médica
  - 8.6.- Asuntos recibidos por motivo
  - 8.7.- Recomendaciones
  - 8.8.- Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2022
- 9.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ
- 10.- Actividades docentes y de capacitación
- 11.- Actividades de difusión
- 12.- Convenios de colaboración
- 13.- Participación en Comités, Academias y Asociaciones
- 14.- Conclusión
15. Glosario de términos



## **1.- Directorio**

Dr. Genaro Vega Malagón

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro

Dr. Fernando José Cruz López

Sub Comisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Divulgación

Lic. Lorena Yazmín Hernández Valeriano

Sub Comisionada de Conciliación y Arbitraje

L.A. Gabriela Espinoza Cervantes

Jefe del Área Administrativa

Dr. Eugenio Hilario Miranda García

Asesor Médico

Lic. Jasein Haddad Cortes Ahumada

Asesor Jurídico

Lic. Guadalupe Jahnet González Morales

Asesora Jurídica

C. Nayeli Ferrusca Benítez

Secretaria

C. Angelina Ramos Rodríguez

Auxiliar Administrativo



## **2.- Presentación**

**Lic. Mauricio Kuri González**

**Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro**

A efecto de cumplir con la obligación señalada en la fracción XIV del Artículo 10 de nuestro Decreto de Creación, presento a usted el Informe Anual de Labores septiembre 2022 – agosto 2023 de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, el cual fue aprobado previamente por el Consejo de la misma.

Esta Comisión contribuye a dar cumplimiento al mandato constitucional plasmado en el Artículo Cuarto de nuestra carta magna referente al derecho de todo mexicano a la protección de la salud, y artículo 17, en su párrafo tercero “Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias”

Y en uno de los objetivos del Programa Sectorial de Salud Federal 2018 – 2024 que dice “Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud con calidad” en donde una de sus líneas de acción para mejorar la calidad de los servicios de salud del Sistema Nacional, señala “Fortalecer la conciliación y el arbitraje médico para la resolución de las controversias entre usuarios y prestadores de servicios”

De la misma manera en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2021 – 2027, señala como Eje rector Salud y Vida Digna y el Reto Llegar a los primeros cinco lugares en el rubro acceso a la salud teniendo como objetivo, Reducir el número de quejas por la atención médica y contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud del Estado respecto a 2022 , cuya estrategia contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud en el Estado tanto públicos como privados mediante la Conciliación y el Arbitraje Médico.



En Querétaro, el acceso a los servicios de salud está condicionado por diversos factores, enmarcados en los ámbitos geográfico, socioeconómico y cultural. El reto en este aspecto es incrementar los niveles de bienestar y la calidad de vida de toda la población, así como garantizar su derecho constitucional a la salud mediante el diseño de políticas públicas, planes y programas que tengan como base la coordinación de los tres órdenes de Gobierno y la participación activa de una ciudadanía comprometida con el auto cuidado. En nuestro país, y por lo tanto en Querétaro, toda persona debe tener acceso efectivo y de calidad a los servicios de salud.

Estas es la esencia primordial en el funcionamiento y organización de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro donde todos sus integrantes participan con entusiasmo, responsabilidad, compromiso y convicción para mejorar el bienestar de la población de la entidad, con un gran profesionalismo, calidez y acorde a sus necesidades y expectativas de nuestra sociedad siempre contribuyendo a resolver los conflictos suscitados a través de la mediación, conciliación y el arbitraje médico.

En este informe se pretende exponer de una manera clara, sencilla y transparente las acciones realizadas por esta Comisión durante el periodo septiembre 2022 a agosto 2023



### **3.- Antecedentes**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nace hace 24 años, en Julio de 1999 atendiendo a las necesidades de una población que conscientes de sus derechos en el ámbito profesional, solicitaban los servicios de una manera competente y ética, esto permitió propiciar la generación de instancias adecuadas para permitir atender las legítimas demandas de los usuarios con mayor calidad y eficiencia de dichos servicios.

Por su importancia y trascendencia, resultó necesario que la población contara en el área médica, con mecanismos ágiles que contribuyeran a tutelar el derecho a la protección de la salud y fortalecer la eficiencia y calidad de los servicios médicos.

Por lo anterior, en el año de 1999 la Ley de Profesiones del Estado de Querétaro creó un órgano desconcentrado que contribuyera a resolver en el área médica los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores del servicio de salud, como una instancia idónea a la cual puedan acceder para dilucidar por la mediación, la conciliación y el arbitraje, en forma amigable y de buena fe, posibles conflictos derivados de la prestación de dichos servicios.

Con este medio alternativo de impartición de la justicia se permitió además disminuir querrelas y demandas, además de aminorar la gran carga de trabajo de los órganos competentes para la impartición de la justicia, sin perjuicio de su relevante competencia en la solución de los conflictos, colaborando así en la generación de una cultura basada en el respeto a la dignidad de las personas y la protección.

Actualmente, después 24 años de trabajo intenso la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro a través de la aplicación de mecanismos alternativos de solución de conflictos como la mediación y la conciliación mantiene comunicación constante con la ciudadanía para responder con efectividad, a las demandas de



atención, logrando la confianza de los usuarios y prestadores de servicios de salud, que a través del diálogo pueden solucionar los conflictos derivados del acto médico; por lo que en esta Comisión les ofrece, un espacio seguro, confidencial, imparcial y gratuito, pero sobretodo colaboramos en la protección a la salud de los habitantes de nuestro Estado.

#### **4.- Objetivos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro**

- I. Contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos profesionales y los profesionistas prestadores de los mismos,
- II. Contribuir a tutelar el derecho humano a la salud;
- III. Contribuir a elevar la calidad de los servicios de salud en el Estado;
- IV. Promover una buena práctica de la medicina, coadyuvando a mejorar la prestación de servicios de atención médica; y
- V. Orientar a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a los establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

#### **Otras acciones que realiza CAMEQ:**

1.- Programar en coordinación con la Secretaria de Salud del Estado de Querétaro y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), proyectos de difusión de las funciones y atribuciones de la CAMEQ en el manejo de las inconformidades en la prestación de los servicios médicos en el estado.

2.- Programar ciclos de conferencias sobre responsabilidad médica abarcando los aspectos médicos y jurídicos, dirigidos a todo el personal de la salud, incluyendo a los alumnos de medicina, odontología, fisioterapia, enfermería etc.



3.- Participar activamente con los cuerpos colegiados de profesionales de la salud en la celebración de eventos científicos y académicos, así como en la promoción de las certificaciones de los profesionistas en el Estado de Querétaro.

4.- Difundir a la población urbana y rural del Estado de Querétaro las funciones de la CAMEQ y los beneficios que su intervención significa para preservación y conservación de la salud.

5.- Participar en forma activa con las autoridades de salud en los programas relacionados a una mejora en la calidad de la atención.

6.- Atender la totalidad de los usuarios de los servicios médicos y de los prestadores de servicios que se presenten ante la Comisión para solicitar orientación, gestión, asesoría y quejas.

7.- Atender al 100% las solicitudes de dictámenes médicos solicitados por las autoridades de impartición de justicia.

8.- Consolidar en el Estado de Querétaro, el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades, y ser un referente a nivel nacional por su contribución a elevar la calidad de la atención médica, mediante la equidad y la eficiencia en la prestación de los servicios médicos en el Estado.



## **5.- Misión, Visión y Valores de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.**

### **MISIÓN**

Contribuir a mejorar los servicios médicos del Estado, procurando la protección del derecho a la salud de los individuos e incentivando el desarrollo de los sistemas de calidad y evaluación en las instituciones médicas, a través de la solución de controversias por medio de la conciliación y el arbitraje.

### **VISIÓN**

Constituirse y ser reconocido por la población del Estado de Querétaro como un medio especializado, de buena fe y asertivo en resolución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

### **VALORES**

- Compromiso
- Honestidad
- Confidencialidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Transparencia
- Respeto



## **6.- H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro**

El H. Consejo es el órgano colegiado de la Comisión, tiene las atribuciones que se establecen en su Decreto de Creación, y se integra a lo dispuesto en el mismo. Está conformado por cuatro consejeros seleccionados por su amplia trayectoria profesional y/o representantes de los Colegios Médicos del Estado.

Este Consejo es el encargado de vigilar el cumplimiento de los lineamientos y políticas generales y de naturaleza administrativa que rigen el funcionamiento de la Comisión, todos sus miembros son reconocidos profesionistas y se destacan por su compromiso y responsabilidad social, comparten nuestra misión y visión de mejorar la calidad de la atención médica en el Estado de Querétaro.

Por ello, nuestro reconocimiento y agradecimiento a los consejeros quienes tomaron protesta el día 24 de abril del 2022.

C.D. Aracely Márquez Terán

Dr. Enrique Negrete Estrada

Dr. Pablo Pérez Quintanilla

Lic. Luis Eduardo Ugalde Tinoco

Dr. Rodrigo Miguel González Sánchez



**Integrantes del H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro**



**Integrantes del H. Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro**



## **7.- Modelo Mexicano de Arbitraje Médico**

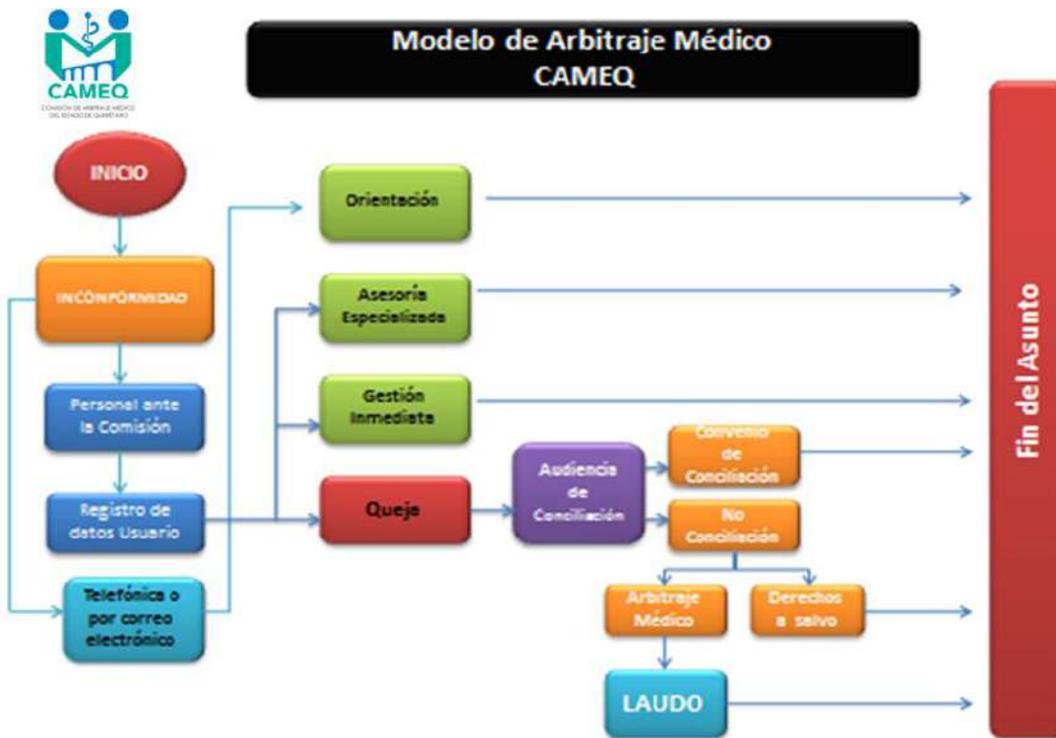
El Modelo de Arbitraje Médico fue creado bajo el consenso de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y de las Comisiones Estatales del país, coordinados a través del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, cuyo propósito es promover actividades que permitan mejorar la práctica médica y elevar la calidad de la atención que se brinda a la ciudadanía.

La Conciliación, la Mediación y el Arbitraje son piezas fundamentales del Modelo de Arbitraje Médico, donde las partes en controversia designan a un tercero imparcial ajeno a ellas; en este caso es la Comisión de Arbitraje Médico quien inicialmente facilita el acercamiento entre el médico y su paciente, para que por medio del diálogo arreglen sus diferencias; en caso de que no logren solucionarlas por si solos, el conciliador les plantea formas diversas para resolverlas, dándoles la total libertad de acordar las condiciones que satisfagan sus intereses y pretensiones.

La Conciliación no dicta una resolución como tal, son las partes, a través de un acuerdo de voluntades quienes realizan acciones recíprocas y ellos mismos dan fin a la controversia.

El Arbitraje por su parte es una figura jurídica reconocida en nuestra legislación que pone fin a la controversia mediante el estudio por peritos expertos, que garantizan un pronunciamiento objetivo e imparcial que pone fin al conflicto, el cual se dicta mediante un Laudo.

A continuación, se presenta un esquema que muestra los procesos que realiza esta Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro





COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

## 8.- Resultados.

### 8.1 Número y tipo de Atenciones

Atenciones	Número
Asesorías	255
Gestión inmediata	132
Orientaciones	122
Quejas	70
Opiniones técnico – médicas	23
Reconsideraciones	3
Recomendaciones	23
<b>Total</b>	<b>628</b>





En el período comprendido de **septiembre 2022 a agosto 2023** se atendieron **579** inconformidades.

De las **579** inconformidades recibidas se resolvieron el **98.91%** de las inconformidades.

La gran mayoría de las inconformidades que se presentan a esta Comisión de Arbitraje se resuelven a través de la **Asesoría Especializada**, en la cual como su nombre lo indica, se brinda una asesoría médica y jurídica a los usuarios en la cual pueden resolver sus dudas y con ello dar por terminada su inconformidad sin necesidad de iniciar procedimiento de queja. En este período se brindaron **255** asesorías a la población en el ámbito médico - legal.

La **Gestión Inmediata** es otra modalidad que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro para atender las inconformidades de los usuarios, tanto de servicios médicos privados como públicos, otorgando una solución generalmente **inmediata, no mayor a 48 horas**, realizando **132** gestiones en este periodo, un **24% más** que el periodo anterior. Lo que representa una solución rápida y sencilla en un tiempo breve y de gran utilidad para los usuarios que no requieren someterse a un procedimiento más largo recibiendo una respuesta oportuna a su solicitud de atención médica.

## **8.2 Tipo de Resolución de Quejas**

De las **579** inconformidades recibidas solo **70** derivaron al trámite de **queja** a pesar de que el número de solicitudes de atención incrementó el número de quejas disminuyó ya que se pudieron resolver mediante nuestros servicios **de Asesoría Especializada y Gestión Inmediata** sin la necesidad de iniciar procedimiento de queja.

Las **70** inconformidades que iniciaron trámite de queja se resolvieron de la siguiente forma:

Tipo de resolución de Quejas	
Conciliadas	31
En trámite (Públicas)	7
En trámite (Privadas)	2
No conciliadas	13
Falta de interés	12
Arbitraje	4
Desistimiento de la Instancia	1
<b>Total</b>	<b>70</b>



Como se puede observar de las **70** quejas recibidas en este periodo **44** se sometieron a la **Conciliación** para solucionar su controversia lográndose resolver el **70.45%** lo que representa **15.45%** más que el periodo pasado. Este resultado deriva de la capacidad conciliadora que se ha logrado en la Comisión gracias a las herramientas recibidas a través de los cursos que han tomado los mediadores y conciliadores para llegar a una mayor efectividad, reflejándose en este porcentaje. Derivado de lo anterior **una de las metas de la Comisión es lograr la certificación**



## **de sus conciliadores mediante la especialización en medios alternos de solución de conflictos.**

Vale la pena destacar y recordar que el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro se basa en valores como, la ética, la imparcialidad, la equidad, la transparencia, entre otros, y por lo que dicta la *Lex Artis*. Nuestra intención es que el conflicto se resuelva a través del diálogo de una manera amigable y de buena fe.

Al ser este un medio alternativo de justicia, en amigable composición, no coercitivo, totalmente voluntario, el prestador de servicio médico tiene la opción de someterse o no al procedimiento; en este período 17% de quejas admitidas tuvieron **falta de interés por parte del Prestador de Servicio Médico** para resolver su controversia por este medio.

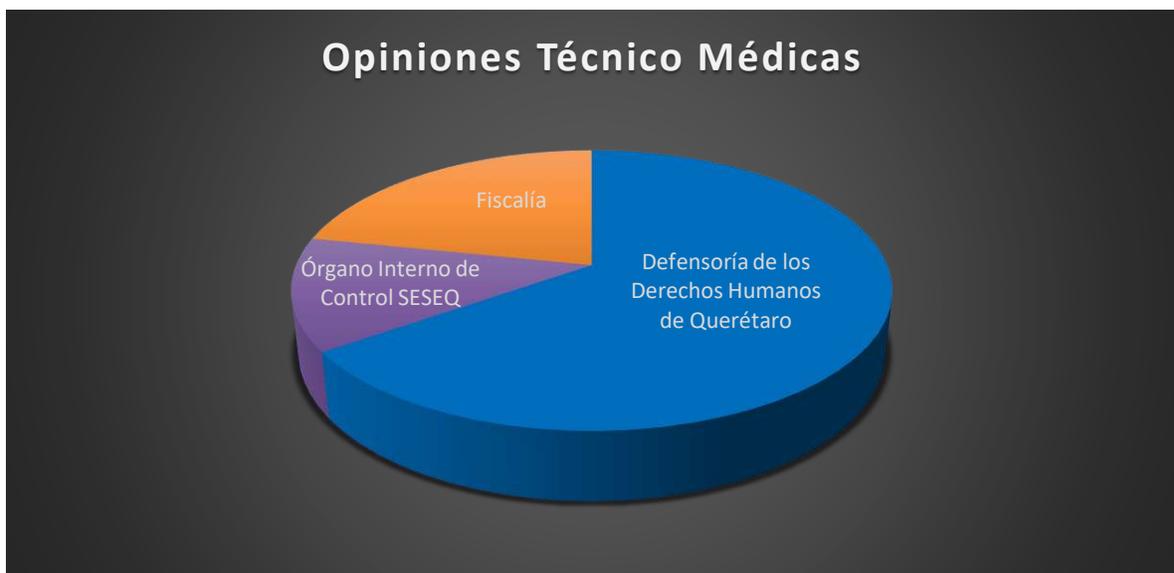
Por lo anterior, esta Comisión de Arbitraje Médico a través de sus atribuciones, solicitó apoyo de la Dirección de Regulación Sanitaria de SESEQ para revisión de cédulas profesionales y acreditaciones, así como revisión física de consultorios y expedientes clínicos de los prestadores de servicio médico que no acude a tratar de resolver su controversia a través de estos medios y derivado de los reportes de esta Dirección, se encontró que varios de estos servicios médicos no cuentan con las acreditaciones que se requieren y otros no contaban con lo necesario para brindar la atención médica adecuada; por lo que, la Dirección de Regulación Sanitaria, tomó las medidas para la corrección; como fue cierre de consultorios o apoyo para subsanar sus irregularidades; contribuyendo con estas acciones a elevar la calidad de los servicios que se brindan en el Estado.

Existe una tendencia de los prestadores de servicio médico que no atiende la invitación de la Comisión a resolver su controversia a través de estos medios, es porque presenta alguna irregularidad en su práctica.

### 8.3 Opiniones Técnico Médicas

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro emite **Opiniones Técnico-Médicas** a petición de diversas autoridades, dichas opiniones al tener formalidades de un dictamen especializado ayudan y aportan elementos para el esclarecimiento de los hechos que se someten a investigación. En este período se emitieron **23 Opiniones Técnico - Médicas** y se desglosa de la siguiente forma:

Autoridad	Número
Defensoría de los Derechos Humanos de Querétaro	15
Órgano Interno de Control SESEQ	3
Fiscalía	5
<b>Total</b>	<b>23</b>



#### 8.4 Asuntos recibidos por Institución

Institución	Acumulado
IMSS	230
I.S.S.S.T. E	40
PRIVADAS	258
SESEQ	46
OTROS	5
	<b>579</b>



**Los servicios privados** que se encuentran dentro del Estado son los que mayores inconformidades recibieron en este período, a pesar de representar tan solo el **4%** de la atención médica a la población queretana; los principales motivos son: 1) Por falta de información clara, y oportuna de los tratamientos médicos y/o procedimientos quirúrgicos a realizar a los pacientes; 2) Por el ofrecimiento de resultados medicamente no posibles; 3) Por eventos adversos a diversos tratamientos que no fueron contemplados dentro del consentimiento Informados y



4) y por no apegarse a los protocolos médicos complaciendo lo solicitado por el paciente trasgrediendo lo establecido en las Normas, Guías y literatura médica, privilegiando el recurso económico, además de la no observancia de la Norma Oficial NOM- 004-SSA3-2012- del Expediente Clínico, al no elaborar expedientes clínicos ni consentimientos informados.

Por lo que se refiere al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS); se ha observado una disminución importante al número de inconformidades que recibía en periodos pasados y a pesar que atiende a más de la mitad de la población queretana, sus quejas han disminuido considerablemente, esto debido en gran parte a la disposición de apoyar los requerimientos de los derechohabientes directamente o través de las **gestiones inmediatas** que realiza en conjunto con esta Comisión sin necesidad de que acudan a otras instancias para resolver sus inconformidades o ingresen una queja formal, agradeciendo la disposición de las autoridades del IMSS que con el trabajo conjunto se ha logrado disminuir las quejas, cumpliendo así con los objetivos de la Comisión que versan sobre contribuir a mejorar la calidad de los servicios de salud que se encuentran en el Estado.

## 8.5 Asuntos recibidos por especialidad médica

<b>Inconformidades recibidas por especialidad</b>	<b>Acumulado Anual</b>
Traumatología y ortopedia	<b>96</b>
Odontología general	<b>82</b>
Cirugía general	<b>43</b>
Medicina general y Familiar	<b>35</b>
Ginecología y obstetricia	<b>33</b>
Especialidades odontológicas*	<b>28</b>
Oncología	<b>24</b>
Servicio auxiliar y de diagnóstico y tratamiento	<b>20</b>
Cirugía plástica y reconstructiva	<b>19</b>
Oftalmología	<b>18</b>
Urgencias	<b>17</b>
Neurología	<b>17</b>
Medicina interna	<b>13</b>
Psiquiatría	<b>11</b>
Nefrología	<b>10</b>
Urología	<b>8</b>
Pediatría	<b>7</b>
Otros servicios	<b>98</b>
<b>Total general</b>	<b>579</b>



En este período la especialidad con mayor número de quejas es **Ortopedia y Traumatología**, esto en su mayoría derivado de problemas de tipo administrativo, (el principal factor es la falta de insumos en el sector público que como consecuencia retrasan cirugías y este diferimiento provoca que cuando se lleva a cabo la atención el resultado ya no es el mismo que haberlo realizado en tiempo y forma.

La segunda especialidad es **Odontología** en su mayoría por la falta de seguimiento a las Guías de Práctica Odontológica e incumplimiento a las Normas Oficiales Mexicanas como son la NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico, y la NOM-013-SSA2-1994 para la Prevención y Control de Enfermedades Bucales y por la incursión a los nuevos tratamientos estéticos que realizan los odontólogos. Por ese motivo esta Comisión de Arbitraje Médico continua impartiendo el Taller denominado “Expediente Clínico, Consentimiento informado, Prevención del Conflicto y los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos en Quejas Odontológicas” capacitando a los odontólogos que se encuentran en el Estado



sobre estos temas para mejorar la calidad en su servicio. En este período se logró capacitar a 381 odontólogos en el Estado.

En tercer lugar, encontramos a **Cirugía General** que al ser un servicio especializado de alta demanda, así como de alto riesgo, frecuentemente se inconforman de esta especialidad; sin que en su mayoría sean por una mala práctica médica sino más bien son quejas sentidas y por una deficiente relación médico–paciente y en su minoría por falta de diagnóstico correcto y oportuno

### 8.6 Asuntos recibidos por motivo

Motivos de la queja	Acumulado Anual
Tratamiento quirúrgico	215
Deficiencias administrativas	214
Tratamiento médico	95
Diagnóstico	31
Relación médico paciente	12
Auxiliares de diagnóstico	9
Atención del parto y puerperio	3
<b>Total general</b>	<b>579</b>





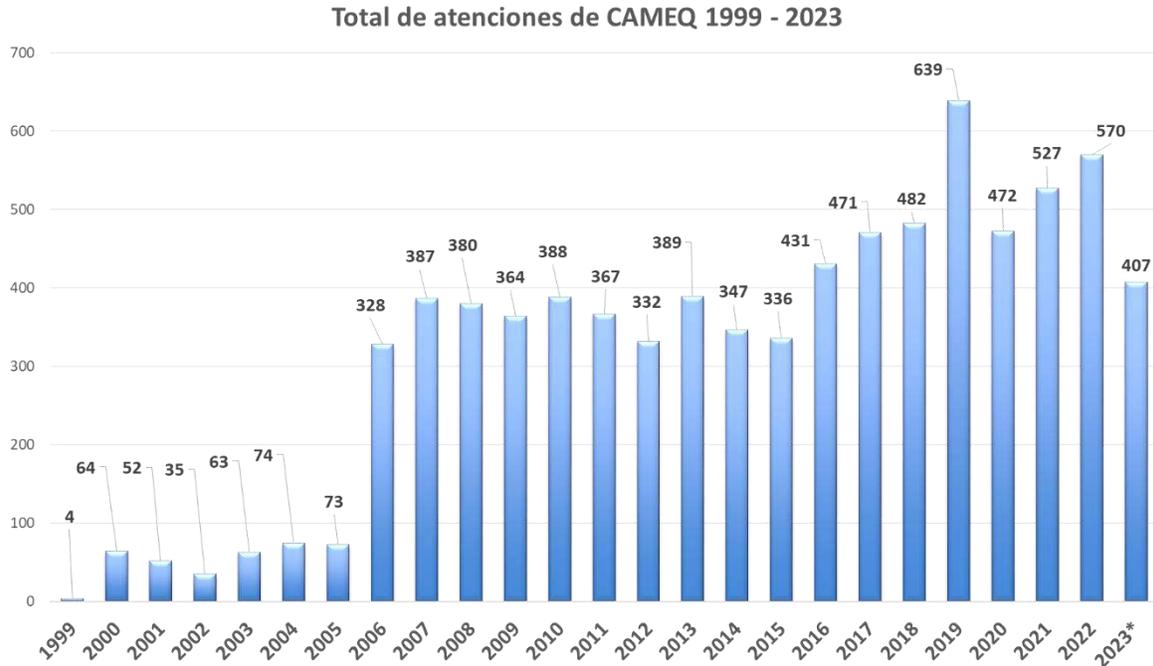
El mayor número de inconformidades son: por tratamiento quirúrgico, y esto se debe en general a la falta de diagnóstico oportuno o correcto, además de retraso en la realización de cirugías y de tipo administrativo debido a la demora en la asignación de consulta, fechas de procedimientos quirúrgico, retraso en las valoraciones preoperatorias y falta de insumos y personal médico esto último en su mayoría en servicio público.

### **8.7 Recomendaciones**

Las **Recomendaciones** son emitidas por la **CAMEQ** y dirigidas a los prestadores de salud, autoridades y corporaciones médicas por probables irregularidades en la práctica médica, esto derivado del análisis de las inconformidades que se reciben o por un caso de interés público. No son Coercitivas y el único fin es mejorar la práctica médica y elevar la calidad en la atención.

Esta Comisión de Arbitraje Médico derivado del análisis de las quejas recibidas emitió **23** recomendaciones a prestadores de servicios de salud en el ámbito privado.

## 8.8 Comparativo de asuntos recibidos de 1999-2023



\*Total de Atenciones, hasta el 31 de agosto de 2023

Este es un comparativo de atenciones otorgadas desde que inició sus funciones la Comisión de Arbitraje Médico en el Estado de Querétaro en el año 1999 al 2023.

En un inicio, no se contaba con el Sistema de Atención de Quejas Médicas denominado SAQMED; por lo que, no se llevaba un registro de atenciones totales (asesorías especializadas, gestiones inmediatas, orientaciones y quejas) únicamente se registraban las inconformidades que ingresaban como quejas, a partir del año **2005** se comienza a registrar las atenciones en el sistema (SAQMED), teniendo números reales de las atenciones realizadas; a partir de este año, se mantiene una constante hasta el año **2016**. A partir del año **2018**; con la reforma al Art. 17 Constitucional que reconoce a los Medios Alternos de Justicia como una forma de solución de controversias de manera formal, la ciudadanía acude a estos medios, incluida esta Comisión; para dar solución a sus inconformidades médicas



notándose un aumento en las atenciones, siendo una constante hasta el año **2019** donde derivado de la prontitud con la que se es posible resolver estas controversias; la población confía en este medio para la solución de sus controversias, incrementado el número de atenciones considerablemente en un 20%; que en atenciones aproximadamente suma 200 más al año anterior. En el año **2020** continua con la tendencia en el número de atenciones (exceptuando el año 2019) que a pesar de la pandemia por COVID-19; que comenzó en marzo de 2020, la población continúa requiriendo de los servicios de esta Comisión de Arbitraje Médico; que además, se convirtió en un apoyo para la sociedad queretana, que se ha visto afectada por las condiciones sanitarias actuales. Derivado de la conclusión del periodo de pandemia, y al reabrir el resto de los servicios, se observó en el año **2022**, se incrementó un **17%** en las atenciones, como se presenta en la gráfica anterior.

En este año de enero a agosto 2023 llevamos 407 atenciones, (en las barras anteriores son del periodo Enero – diciembre), es decir siguiendo esta tendencia, este año del 2023 lo cerraremos con más 600 atenciones. Nuestro propósito no es que haya mas inconformidades, al contrario, lo anterior significa que la sociedad cada vez tiene mas confianza en los medios alternos de justicia como es la CAMEQ.

## **9.- Actualización del Marco Normativo de CAMEQ**

Atendiendo los proyectos del Gobierno Estatal; respecto a la Mejora Regulatoria, se ha realizado el mapeo de los trámites que brinda esta Comisión de Arbitraje Médico observando la viabilidad de abreviar los procesos y la virtualización de estos, en *pro* de la población y economizando el acceso a los servicios de la Comisión.



## **10.- Actividades docentes y de capacitación**

En esta Comisión la capacitación continua que recibe nuestro personal es parte fundamental y punta de lanza de nuestro trabajo, debido a que es la forma en que podemos incidir para resolver las diferentes inconformidades planteadas por la población, por lo que el Comisionado, los Subcomisionados Médico y Jurídico; así como los Asesores Médicos y Jurídicos, y personal de CAMEQ en general acuden a la capacitación en materia de conciliación, prevención del conflicto, arbitraje médico, etc.

Este año se asistieron a las siguientes capacitaciones:

1.- **Temas Selectos para Disminuir la Queja en los Servicios de Salud**, que se llevó a cabo en la modalidad virtual por parte de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, con un total de 15 horas. El 8 de septiembre de 2022

2.- Se asistió a la **XXXVIII Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje** que se llevó a cabo en la Ciudad Guadalajara, Jalisco el 18 de noviembre del 2022; donde se llevaron a cabo los siguientes trabajos:

- a) **Análisis de los Indicadores derivados de la Plataforma del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.**
- b) **Metodología para la elaboración de Dictámenes Médicos Institucionales.**
- c) **Nuevas bases de coordinación entre la CONAMED el IMSS y el ISSSTE.**



**Miembros del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico en  
Guadalajara, Jalisco el 18 de noviembre de 2022.**

3.- **Bases Psicológicas para lograr el éxito del Acuerdo de Mediación** impartido de forma virtual por **Estefanía Guerrero Rojas** el 10 de mayo de 2023.

4.- Se asistió a la XXXIX **Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje** que se llevó a cabo en la Ciudad de Villahermosa, Tabasco; dónde se revisó el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico y se aprobó la firma del Convenio Marco 2023 entre la CONAMED y las Comisiones Estatales.



**Integrantes del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico**

Dentro de las Actividades de la XXXIX **Sesión Ordinaria del Consejo Mexicano de Arbitraje** se llegaron a los siguientes acuerdos:

1. Instalar la última versión de la plataforma Sistema de Administración de Quejas Médicas (SAQMED) para todas las Comisiones Estatales, para unificar el registro y reporte de almacenamiento.
2. Revisar el Modelo Mexicano de Arbitraje Médico.
3. Las Sesiones Ordinarias serán presenciales y las Sesiones Extraordinarias serán virtuales.
4. La XL Sesión Ordinaria del Consejo se realizará en la Ciudad de Tlaxcala, en octubre de 2023.
5. Se aprueba la firma del Convenio Marco de Colaboración entre la CONAMED y las Comisiones Estatales.



**Mesa de Trabajo del CMAM**

5.- **Temas Selectos de Arbitraje Médico** impartido de manera virtual por la Universidad Nacional Autónoma de México, con una duración de 25 horas, del 10 al 21 de julio de 2023.

6.- Curso de “**Mapeo de Procesos con la metodología Kaizen, Lean y Six Sigma**” organizada por la Comisión de Mejora Regulatoria el 24 de agosto de 2023.

7.- Simposio “**XXV Aniversario de la CCAMEM. Derechos de los pacientes, una visión a los problemas actuales**” impartido de manera virtual por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México el día 25 de agosto del 2023.

8.- **Capacitación de Conceptos Generales del GPR**, impartido por la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño durante el mes de agosto de 2023.



9.- **Capacitación para el manejo del sistema financiero SIAFEQ** impartido por MIT Consultoría los días 12, 18, 19, 21 y 31 de julio y 7, 8, 18, 22 y 23 agosto de 2023.

10.- **XXV Aniversario de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Guanajuato**, el 30 de junio de 2023. Evento académico



11.- El personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro año con año recibe la Capacitación sobre el **Código Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro**. Así como de las **Reglas de Integridad** con lo que se deben conducir los servidores públicos en el desempeño de su trabajo.

## 11.- Actividades de difusión

Las actividades de Difusión, Promoción y Capacitación que realizó esta Comisión para el presente ciclo fueron las siguientes:

1. Plática a la Asociación Odontológica de Querétaro, el 30 de septiembre del 2022.
2. Plática al personal del Centro de Rehabilitación Integral Querétaro (CRIQ), el 14 de octubre del 2022.



3. Plática, al personal del Centro de Rehabilitación Integral Querétaro (CRIQ) el 27 de octubre del 2022.

4. Plática a los alumnos de Odontología de la Universidad Cuauhtémoc, el 28 de octubre del 2022.



5. Plática al personal de Centro de Rehabilitación Integral Querétaro (CRIQ), el 23 de noviembre del 2022.



6. Plática al personal de Odontología de la Clínica Sonrisas Mexicanas, el 3 de diciembre del 2022.
7. Plática al personal del Hospital San José de Querétaro, el 16 de Enero 2023.
8. Plática al personal del Hospital Ángeles el 31 de enero de 2023.
9. Plática a personal de Odontología de la Clínica Sonrisas Mexicanas, el 9 y 10 de febrero del 2023.
10. Plática de prevención de conflicto al Comité de Salud Bucal de SESEQ, el 10 de febrero de 2023.
11. Plática al personal de los Servicios de Salud del Estado de Querétaro el 7 y 9 de marzo de 2023.
12. Plática al personal de los Laboratorios Corregidora el 9 de marzo de 2023.



13. Plática a los alumnos de la Facultad de Medicina de la UAQ, el 20 de abril de 2023.



COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO  
DEL ESTADO DE QUERÉTARO

14. Plática a personal de la clínica Antea, el 20 de abril de 2023.

15. Pláticas al personal del Hospital H+, los días 7 y 8 de junio de 2023.



16. Pláticas al personal de Laboratorios Corregidora, el día 14 de junio de 2023

17. Plática al personal del ISSSTE el 23 de junio de 2023

18. Plática al personal del Hospital Star Medica, el día 28 de junio de 2023

19. Pláticas a los alumnos de Derecho de la Universidad Londres, los días 5 y 6 de julio de 2023





20. Plática al personal del Hospital General de Querétaro, el día 27 de julio de 2023.
21. Plática al personal del Hospital General de Querétaro, el 23 y 24 de agosto del 2023.
22. Este año se efectuará en Querétaro el **XIX Congreso Mundial de Mediación y XXIII Congreso Nacional de Mediación** en noviembre de 2023 organizado por el Instituto de Mediación en México junto con varias dependencias gubernamentales del Estado de Querétaro. La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro participará a través del Comisionado, **Dr. Genaro Vega Malagón**, como ponente dentro del programa académico.





Además, se han dado entrevistas de diversos temas médico legales que competen a esta Comisión en medios escritos, radiofónicos y de televisión.



Entrevista en SM Radio



Entrevista en Radio Querétaro



**Entrevista en TV UAQ**



**Entrevista en Radio Universidad**

## 12.- Convenios de colaboración:

Durante este período se firmaron **2** Convenios de Colaboración Interinstitucional, los cuales son un claro ejemplo de la coordinación y buena relación entre instituciones; a través de estos convenios, se busca fortalecer los lazos de vinculación entre estas importantes dependencias y la Comisión de Arbitraje Médico en función del bienestar social de Querétaro.

Su principal objetivo es establecer las bases para una estrecha colaboración en la atención de las inconformidades expresadas tanto por los pacientes como por los profesionales de salud en las diferentes fases del proceso de atención a la salud, además de generar un marco de trabajo colaborativo para fortalecer las capacidades técnicas del personal que labora en las comisiones, así como, de la difusión de información a la población general que les facilite tanto el acceso como los procesos de queja por la atención en salud inadecuada.

Los Convenios firmados fueron:

- **Convenio Específico de Colaboración entre la CONAMED y la CAMEQ,** el día 27 de abril de 2023.



**Equipo de Trabajo CONAMED – CAMEQ**



**Titulares de la CONAMED y la CAMEQ**



**Visita a las Instalaciones de CONAMED**

- **Convenio de Colaboración con el Clúster Queretano Médico y de Salud A.C. y CAMEQ el día 04 de Julio de 2023.**



**Firma del Convenio**



**Titulares del Clúster Queretano Médico y de Salud y de la CAMEQ.**

### **13.- Participación en Comités, Colegios y Asociaciones**

La Comisión de Arbitraje Médico de Querétaro ha procurado establecer vínculos académicos con diferentes agrupaciones.

Se está trabajando estrechamente con la Dirección de Profesiones del Estado de Querétaro, La Federación de Colegios y Asociaciones del Sector Salud del estado de Querétaro (FECASEQ) de reciente formación y la LX Legislatura del estado de Querétaro en varios foros para impulsar iniciativas para regular el ejercicio de la profesión médica en el Estado de Querétaro.



**Mesa de trabajo para Regular el Ejercicio de la Medicina Profesional en el Estado de Querétaro, septiembre 2022**

Se creó un grupo de trabajo interinstitucional con varias dependencias en Querétaro:

- Secretaria de Salud en el Estado,
- Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro.
- Instituto Mexicano del Seguro Social, Delegación Querétaro,



- Instituto de Seguridad Social y de Servicios de Trabajadores del Estado (ISSSTE)
- Academia Nacional Mexicana de Bioética, Capítulo Querétaro,
- Comisión de Salud de la XL Legislatura del Estado de Querétaro,
- Directiva Regional en Querétaro de la Asociación Nacional de Magistrados de Circuito y Jueces de Distrito del Poder Judicial de la Federación, A.C.
- Federación de Colegios y Asociaciones del Sector Salud del Estado de Querétaro,
- Clúster Queretano Médico y de la Salud, A.C.
- Academia Nacional Mexicana de Bioética, A.C. Capítulo Querétaro.
- Colegio Médico de Querétaro A.C.
- Colegio de Innovación y Gestión en Salud ( CIGES)

Con dos propósitos fundamentales:

1.- Efectuar un homenaje póstumo y otorgar el Reconocimiento **“Héroes de la Salud”** a aquellos profesionales de la salud del Estado de Querétaro, que en ejercicio de su profesión hayan perdido la vida por COVID-19.

El reconocimiento fue entregado a los familiares del personal de salud en una muy emotiva Ceremonia llevada a cabo el 29 de noviembre de 2022.

2.- Impulsar la iniciativa de ley para que en la LX Legislatura del Estado de Querétaro se aprobara institucionalizar y declarar el día 19 de marzo de cada año el **“Día Estatal de las Personas Profesionales y Trabajadoras de la Salud que Perdieron la Vida en Cumplimiento de su Labor Durante la Pandemia de COVID-19”**

Como un sentido homenaje y muestra de agradecimiento por su trabajo y sacrificio durante los años 2020 y 2021 en los que sufrimos los peores efectos de la enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2.

La iniciativa fue aprobada por la mayoría de los diputados; por lo que, se efectuó por primera vez de manera oficial el 18 de marzo del año 2023.



**Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, Dr. Genaro Vega Malagón**



**Entrega de los Reconocimientos póstumos a los familiares de los Profesionales de la Salud**



**Autoridades asistentes al Homenaje Póstumo**



**Foro legislatura para impulsar el  
Día Estatal de las Personas Profesionales y  
Trabajadoras de la Salud que Perdieron la  
Vida en Cumplimiento de su Labor  
Durante la Pandemia de COVID-19 febrero 2023**



**Iniciativa Héroes de la salud aprobada**



**Ceremonia el Día Estatal de las Personas Profesionales y Trabajadoras de la Salud que Perdieron la Vida en Cumplimiento de su Labor Durante la Pandemia de COVID-19 febrero 2023**

La Comisión de Arbitraje Médico, fue invitada al Comité de Salud Bucal, para presentar la plática denominada “Prevención del Conflicto Odontológico”; en razón de lo anterior, se propuso que el personal de la CAMEQ acudiera a capacitar a los odontólogos de las diversas instituciones como el IMSS, ISSSTE, la Asociación Odontológica de Querétaro y los Servicios de Salud en el Estado de Querétaro.



**Sesión del Comité de Salud Bucal**



Finalmente, el personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro cumpliendo con su Misión y su Visión, continuará con los siguientes proyectos:

- 1.- Mantener a la Comisión de Arbitraje Médico como un referente a nivel nacional dentro de los Medios Alternos de Justicia para la Solución de Conflictos.
- 2.- Fomentar una cultura del diálogo y respeto en la sociedad entre prestadores y usuarios de los servicios de salud.
- 3.- Continuar el diálogo constante con las instituciones educativas y de salud, así como con los colegios y asociaciones para mejorar la calidad de los servicios de salud públicos y privados.
- 4.- Difundir las actividades de la CAMEQ ante la sociedad y los prestadores de los servicios de salud.
- 5- Insistir en que los sistemas de procuración e impartición de justicia en nuestro Estado informen y sugieran a las partes involucradas en un conflicto por atención médica para que tengan como primera opción a esta Comisión.

#### **14.- Conclusión**

En la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro tenemos bien definida cual es nuestra misión y visión; por lo que, constantemente estamos trabajando en lograr nuestros objetivos y contribuir a crear una cultura de respeto, confianza y del diálogo, así como colaborar con las instituciones de salud en su esfuerzo para mejorar constantemente la calidad de los servicios que ofrecen.

La Comisión está comprometida con el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Querétaro 2021 – 2027, dirigiendo nuestros esfuerzos para elevar la calidad de los servicios de salud y así dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos que



nos ha planteado la sociedad queretana, de esta forma, este Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Salud, está cumpliendo cabalmente con el fin para el que fue creado en el año de 1999.

De la misma manera reconocemos a nuestro Gobernador Lic. Mauricio Kuri González, y a nuestra Secretaria de Salud, Dra. Martina Pérez Rendón quienes mantienen su compromiso social con todo el Estado de Querétaro que, entre otras acciones, se ha visto reflejado en las obras de ampliación, rehabilitación y equipamiento de las clínicas y hospitales en el Estado, así como en la capacitación permanente del personal de salud, atendiendo siempre los distintos problemas de la población y con la visión de trascender y mejorar el nivel de salud y bienestar de los queretanos.

En esta Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro, nos sentimos orgullosos de que, a través de nuestro trabajo diario, contribuimos en los logros del Plan Estatal de Desarrollo en materia de Salud y con ello mejorar los estándares de vida de la sociedad queretana.

**Muchas gracias**

**Dr. Genaro Vega Malagón**



## **15.- Glosario de términos**

El presente glosario de términos es con el objetivo de comprender diversos términos que se utilizan en el modelo mexicano de arbitraje médico y tener una herramienta que contribuya a optimizar el manejo de los términos en aspectos médicos jurídicos.

### **Acto médico**

La relación especial entre personas; donde una de ellas, el usuario, acude a otra llamada prestador de servicios médicos, quién en base a su capacidad intenta promover la salud, curar y/o prevenir la enfermedad y rehabilitar al paciente.

### **Arbitraje médico**

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja, comprende las etapas conciliatorias y decisorias y se tramitará, dada la naturaleza civil del arbitraje médico, con arreglo a la voluntad de las partes, en amigable composición, en estricto derecho o en conciencia. Para su tramitación se requerirá de cláusula compromisoria o compromiso arbitral debidamente suscrito por las partes. Es el procedimiento mediante el cual la Comisión de Arbitraje Médico resuelve una controversia entre el usuario y el prestador de servicio mediante un laudo, con la finalidad de resolver la controversia entre ambas partes.

### **Arbitraje de conciencia**

Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la Comisión de Arbitraje Médico resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica.

### **Arbitraje en estricto derecho**

Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la Comisión de Arbitraje Médico, resuelve la controversia según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes.

### **Asesoría especializada**



Procedimiento mediante el cual se otorga información especializada (médico – jurídica) al usuario o su promovente, en relación con una presunta irregularidad en el acto médico, se trata de asuntos que por no ser atribución de la Comisión, se proporciona al usuario la orientación indispensable sobre las instancias de solución a su inconformidad, el objetivo es informar a los prestadores de servicios de salud y usuarios, sus derechos y deberes, así como los alcances del proceso de conciliación, del proceso arbitral, sus reglas y requisitos para presentar una queja, además se resuelven las interrogantes médicas y legales a través de los consultores médico y jurídico.

### **Audiencia Conciliatoria**

Diligencia en la cual el prestador de servicios médicos ofrece al usuario una explicación de su actuar en lenguaje claro y sencillo, para aclarar dudas. Con el objetivo de una posible solución al conflicto en esta etapa, además se hace del conocimiento de las partes las formalidades de las etapas del modelo de arbitraje médico mexicano.

### **Audiencia informativa**

Audiencia a la que invita al prestador de servicios de salud, con el fin de dar a conocer el motivo de inconformidad del usuario a través de su narrativa de hechos y pretensiones, con el objetivo de que este aporte información útil para lograr conciliar a ambas partes.

### **Compromiso arbitral**

Acuerdo mediante el cual las partes con plena capacidad y ejercicio de sus derechos civiles, una vez agotada la fase de conciliación, designa a la Comisión Estatal de Arbitraje, para la tramitación y resolución del procedimiento arbitral.

### **Conciliación**

Procedimiento por medio del cual, las partes que intervienen en una controversia acuerdan libre y voluntariamente resolverla con la intervención de un tercero neutral y calificado denominado conciliador. Es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

### **Condición de derechohabencia del usuario**



Persona que se encuentra afiliada a alguna institución de seguridad social. Son los asegurados, pensionados y beneficiarios legales de las instituciones de seguridad social, así como los familiares adicionales señalados en la legislación de la institución de seguridad social que preste los servicios al usuario de que se trate.

### **Dictamen médico institucional**

Informe pericial en el que se precisan conclusiones técnicas respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de las atribuciones de la Comisión de Arbitraje Médico. Es una mera apreciación técnica del acto médico, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria. Tiene carácter institucional y colegiado, ya que no es emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna.

### **Especialidad involucrada**

Una especialidad médica comprende el conjunto de estudios cursados por un graduado o licenciado en medicina en su periodo de posgrado, que lo dotan de conocimientos médico especializados relativos a un área específica del cuerpo humano, a técnicas quirúrgicas específicas o a un método diagnóstico determinado.

### **Gestión inmediata**

Es la modalidad dirigida a resolver inconformidades generados por trámites administrativos o prestaciones de servicios médicos, a través de la comunicación con la Institución involucrada con la finalidad de agilizar en lo posible la atención y evitar llegar a la queja formal.

### **Imparcialidad**

Principio ético que conduce al servidor público a actuar sin conceder preferencias o privilegios indebidos a organización o persona alguna. Se trata de un compromiso para tomar decisiones y ejercer funciones de manera objetiva, sin prejuicios personales y sin permitir la influencia indebida de otras personas o instituciones.

### **Improcedencia**



Imposibilidad para iniciar o continuar el proceso arbitral, cuando la queja no constituye materia del mismo, en términos del reglamento. Respuesta negativa a una pretensión por no cumplirse las disposiciones aplicables.

### **Laudo**

Solución al litigio, dada por un tercero imparcial, un juez privado o varios, generalmente designado por las partes contendientes, siguiendo un procedimiento que aunque regulado por una ley adjetiva, tiene un ritual menos severo que el procedimiento del proceso judicial, y que dictan los árbitros o amigables componedores para la solución de un conflicto, inspirado en la equidad, es el procedimiento por medio del cual las comisiones de arbitraje médico resuelve, en estricto derecho o en conciencia, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

### **Laudo absolutorio**

Aquel cuto resolutivo absuelve al prestador del servicio de las pretensiones demandadas por el actor, en razón de que durante el procedimiento arbitral no se encontraron elementos constitutivos de mala práctica y/o una relación de causalidad entre esta y el daño y/o perjuicio sufrido por el actor.

### **Laudo condenatorio**

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

### **Lex artis**

Conjunto de reglas para el ejercicio médico contenidas en la literatura universalmente aceptada, en las cuales se establecen los medios ordinarios para la atención médica y los criterios para su empleo.

### **Mala práctica**

Daño ocasionado al paciente durante el proceso de atención médica como consecuencia de impericia, negligencia o dolo. Conducta negligente o incompetencia injustificada en el desempeño de una tarea médica por parte del médico tratante o de una parte en la que se



desarrolla esa acción o tarea. La mala praxis médica se basa en la teoría de la negligencia, que es una conducta que no alcanza el nivel de calidad

### **Motivo de quejas**

Apreciación del usuario que origina su insatisfacción con la prestación de los servicios médicos. En la atención inicial, se refiere a los conflictos en la primera fase de la atención médica.

### **Negación de la atención**

Todo acto u omisión por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos obligatorios. Conjunto de servicios que se evita proporcionar en forma inmediata al individuo al encontrarse en peligro la vida, un órgano o función. Acto u omisión contraria que rigen la atención médica, por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos obligatorios.

### **Negligencia médica**

Es el acto en que puede incurrir un médico, técnico o auxiliar que labore en la Administración Pública o ejerza libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica, que cometa un descuido u omisión cuando, con pleno conocimiento de su responsabilidad, actué con imprudencia, ya sea culposa o en forma dolosa, ocasionando daños, lesiones o provocando la muerte del paciente. Incumplimiento de elementales principios o normas inherentes al arte o profesión, es el hecho fundamental de la mala praxis médica.

### **No conciliación**

Cuando las partes que intervienen en una controversia no llegan a un acuerdo voluntario para resolverla, solicitando dejar sus derechos a salvo para hacerlas valer en la vía y forma que estimen pertinente.

### **Omisión**

Abstención del cumplimiento de una acción que se tenía la obligación jurídica de realizar. Delito o falta consistente en la abstención de una actuación que constituye un deber legal, como la asistencia a menores, discapacitados o a quien se encuentre en peligro manifiesto y grave.



### **Opinión técnica**

Análisis emitido, a partir del cual se establecen apreciaciones y recomendaciones necesarias para el mejoramiento de la calidad en la atención médica, sobre todo en asuntos de interés general. Las opiniones técnicas podrán estar dirigidas a las autoridades, corporaciones médicas o prestadoras del servicio médico y no serán emitidas a petición de parte, ni para resolver cuestiones litigiosas.

### **Orientación**

Es un servicio que presta las Comisiones de Arbitraje Médico, con la finalidad de que los usuarios de servicios de salud, cuenten con información adecuada sobre el tipo de inconformidad que tiene y el mecanismo correcto para que pueda ser interpuesta, atendida y finalmente resuelta.

### **Principales motivos de queja**

Las quejas se presentan en especial respecto al diagnóstico, tratamiento, servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, intervenciones quirúrgicas, hospitalización y la relación médica – paciente.

### **Prestador del servicio médico**

Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, administradores, técnicos, auxiliares y las personas que ejerzan libremente cualquier actividad relacionada con la práctica médica en el territorio del estado.

### **Proceso arbitral**

Conjunto de actos procesales y procedimientos que se inician con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas establecidas en el presente reglamento, donde las etapas conciliatoria y decisoria y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes en estricto derecho o en conciencia.

### **Propuesta de arreglo en amigable composición**

Procedimiento a través del cual las partes de una controversia designan a un tercero ajeno a ellas a quienes exponen sus diferencias, a efecto de que el mismo, después de estudiar el asunto, sin prejuzgar, proponga alternativas enfocadas a su solución.



### **Queja**

Petición a partir de la cual una persona física, por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de una Comisión de Arbitraje Médico, en razón de impugnar la negativa de los servicios médicos o la irregularidad en la prestación. Inconformidad manifiesta presentada por el individuo que recibió la atención médica, o sus representantes, como consecuencia de la insatisfacción con los servicios de salud recibidos, ante las instancias competentes para recibirla, atenderla y llevar a cabo las acciones pertinentes para resolverla.

### **Recomendación**

Opinión técnica de oficio emitida por las Comisiones de Arbitraje Médico.

### **Reparación de la salud**

Medidas curativas y de rehabilitación encaminadas a recuperar la normalidad alterada.

### **SAQMED**

Sistema de Atención de la Queja Médica

### **Sobreseimiento**

Terminación anticipada del proceso por falta de alguno de sus elementos constitutivos de carácter fundamental.

### **Usuario**

Es la persona que solicita, requiere u obtiene un servicio por parte de los prestadores de servicios médicos para proteger, promover y restaurar su salud física o mental.



**Personal de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Querétaro**

## COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

### *Hablar y escuchar:*

la mejor receta para evitar conflictos entre médicos y pacientes.

**PLATICA CON TU MÉDICO. HABLA CON TU PACIENTE.**

Comenta la enfermedad, las complicaciones, las alternativas de tratamiento, los probables resultados y las molestias que pueden aparecer.

  
*Diálogo*  
LA MEJOR RECETA  
ENTRE PACIENTES Y MÉDICOS



Corregidora Norte Núm. 55  
Col. Centro, C.P. 76000. Querétaro, Qro.  
Despacho 101 y 102, 1ER PISO.  
TELS. 442 224 10 94, 224 10 95 y 214 48 19.  
cameq42@hotmail.com y cameq@queretaro.gob.mx

“Esta (obra, programa o acción) es de carácter público; no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta (obra, programa o acción) con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta (obra, programa o acción), deberá ser denunciado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.