

¿Qué es la Conamed?

Es importante que tanto los usuarios como los prestadores de servicios médicos conozcan la función que cumple la Conamed; por ello, es conveniente destacar que tanto la orientación como la atención que proporciona la Comisión están a cargo de médicos y abogados con los conocimientos técnicos necesarios para brindar un servicio oportuno y eficiente.

La Comisión cuenta con unidades administrativas encargadas de llevar a cabo cada una de las funciones encomendadas, sin embargo, las áreas que en forma directa establecen comunicación con el usuario y el prestador de servicios para la resolución de un conflicto, son las oficinas de Orientación y Quejas, Conciliación, Arbitraje y Coordinación Regional.

A continuación se proporciona un breve resumen de las funciones que cumple cada área, así como los procedimientos que se establecen para la resolución de las quejas presentadas ante la Conamed.

Orientación y Quejas

Brinda asesoría sobre derechos y obligaciones en materia de salud, tanto a usuarios como a prestadores de servicios médicos.

Recibe y atiende la queja del usuario, analiza la información aportada y determina si la inconformidad contiene elementos que deban ser analizados.

Cuando la queja es considerada procedente, se turna al área de Conciliación. De no proceder, se brinda orientación al quejoso para que dirija su caso a la institución que corresponda.

Conciliación

Establece contacto con el prestador de servicios médicos para conocer su versión de los hechos materia de la queja.

Reúne a las partes para proponerles mecanismos de amigable composición como vía para resolver sus diferencias.

Si las partes se concilian, procede a la firma de los acuerdos correspondientes para finiquitar la controversia.

En caso contrario, se pone a consideración de las partes la posibilidad de que la Comisión intervenga como árbitro para la solución del conflicto.

De esta manera, se resuelve la controversia sin costo y en un tiempo razonablemente menor al requerido cuando el problema se ventila en los tribunales del Estado.

Arbitraje

Las partes se someten de manera voluntaria al arbitraje de la Comisión, renunciando a cualquier otra instancia para dirimir su conflicto.

La Comisión tiene facultades para resolver en definitiva la controversia mediante la emisión de un laudo apegado a derecho.

El prestador de servicios y el usuario pueden aportar toda clase de pruebas que no sean contrarias a derecho.

Se da seguimiento a los laudos, que expresan los compromisos de las partes y

vigila su cumplimiento.

Cabe destacar que los principios que orientan la actuación de la Comisión son: Imparcialidad, Equidad y Conciliación. La Conamed tiene abiertas sus puertas para orientar y brindar información tanto a los prestadores de servicios médicos como a los usuarios.

Para mayor información

puede dirigirse directamente a nuestras oficinas o por vía telefónica:

COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO

Mitla 250, esq. Eugenia, Col. Narvarte, C.P. 03020, México, D.F.

Dirección General de Orientación y Quejas.

Teléfonos: (915) 532 68 39, 539 37 28 Fax: 532 06 59

Resultados alcanzados en los primeros meses de gestación

Durante el primer informe al Consejo de la Conamed, el Comisionado Nacional, Héctor Fernández Varela, dio a conocer los avances de operación alcanzados en los primeros meses de funcionamiento de esta institución.

Ante los Consejeros, resaltó que la esencia de la conciliación permite que los prestadores de los servicios médicos reflexionen sobre las pretensiones del usuario y valoren su actuación, de tal manera que asumiendo compromisos concretos para con el usuario, terminen con un posible conflicto que, en algunas ocasiones, pudieran llegar a tener inusitadas consecuencias, p bien que el quejoso cuente con todos los elementos para reconocer la improcedencia de su inconformidad.

Agregó que por lo que toca al arbitraje, esta actividad es para la Conamed un estímulo importante que reviste gran seriedad y se atiende con profesionalismo, puesto que se trata de la confianza que otorgan las partes para que en definitiva se resuelva la controversia. El procedimiento de arbitraje se realiza con el compromiso, tanto del usuario como el prestador de servicios, de que acatarán la resolución que determine la Comisión y con la confianza de que se han observado los principios generales del derecho, la equidad y demás criterios de la interpretación jurídica.

En cuanto a la función atribuida a la Conamed para emitir opiniones técnicas, mencionó que se trata de una de las funciones que mayor peso darán a la actuación de la Comisión en el esfuerzo cotidiano de constituirse como una autoridad moral que se reconozca en la sociedad y particularmente en la comunidad médica.

Dijo que al 31 de julio del año en curso, durante los primeros 38 días hábiles de funcionamiento de la Conamed, se conocieron en sus instalaciones un total de un mil 138 asuntos, equivalentes a una afluencia promedio diaria de primer contacto de 30 atenciones.

Igualmente explicó que de este total, 582 asuntos (51,1%), se solucionaron mediante el mecanismo de atención inmediata, el que incluye información al usuario sobre sus derechos y obligaciones en lo que respecta a los servicios médicos, así como de las características, riesgos y alcances de los procedimientos médicos o quirúrgicos aplicados en cada evento, y aspectos de orientación hacia las instancias correspondientes, cuando del análisis del caso se desprende que el problema estaba referido a aspectos de índole administrativo o laboral.

En cuanto a los 556 asuntos restantes (48,9%) informó que corresponden a expedientes que fueron abiertos para iniciar el trámite de conciliación respectivo.