



Comunicado Conjunto

## Secretaría de Salud firma convenios con Comisiones Estatales para impulsar homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico

- Firma CONAMED convenios de colaboración con IMSS, IMSS Bienestar, ISSSTE y Comisiones Estatales de Arbitraje Médico
- La firma de estos convenios representa un avance hacia la integración de un sistema de salud eficiente, transparente y centrado en las personas

Ciudad de México, 2 de junio de 2025. Con el propósito de fortalecer e impulsar la homologación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico, el secretario de Salud, David Kershenobich, encabezó la firma de convenios de colaboración entre la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), las instituciones del Sector Salud y Comisiones Estatales de Arbitraje Médico.

El acto se llevó a cabo en el marco del vigésimo noveno aniversario de la CONAMED y de la cuadragésima tercera Sesión Ordinaria del Comité Mexicano de Arbitraje Médico (CMAM), en una jornada significativa para el fortalecimiento de la justicia médica, la atención con enfoque humanista y la mejora continua del sistema de salud en México.

Durante su intervención, el titular de la Secretaría de Salud destacó que la firma de estos convenios representa un avance sustancial hacia la integración de un sistema de salud eficiente, transparente y centrado en las personas. Subrayó que esta iniciativa se encuentra alineada con los compromisos establecidos por la presidenta de la República, Claudia Sheinbaum Pardo, entre los que se encuentran consolidar un sistema de salud con calidad, seguridad y un enfoque de derechos humanos.

El secretario Kershenobich explicó que la Secretaría de Salud, en coordinación con la CONAMED, desarrolla estrategias que integran el análisis de quejas médicas como herramienta de aprendizaje y mejora. Enfatizó que comprender las causas que





originan estas inconformidades permite tanto el reconocimiento de errores médicos como el diseño de medidas preventivas que eviten su repetición en el futuro. "En el fondo, todo esto tiene que ver con una medicina que sea preventiva, porque si no aprendemos de los errores, no podremos desarrollar medidas útiles que los eviten", afirmó.

Asimismo, puntualizó que la CONAMED tiene la responsabilidad de interpretar de manera objetiva las circunstancias que generan una queja médica, con el fin de impulsar un enfoque preventivo y restaurativo que garantice la no repetición de estos eventos. En ese sentido, resaltó que el análisis de los expedientes de queja no debe considerarse como un trámite administrativo aislado, sino como una herramienta de transformación del sistema de salud.

Por su parte, la comisionada nacional de Arbitraje Médico, doctora Odet Sarabia González, subrayó que los convenios de colaboración firmados con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), IMSS Bienestar, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y siete Comisiones Estatales de Arbitraje Médico (Colima, Estado de México, Jalisco, Nuevo León, Puebla, Sonora y Tamaulipas) representan un paso firme hacia la construcción de un sistema de salud inteligente, capaz de aprender de sus errores y de actuar con una cultura justa, imparcial y transparente.

Sarabia González destacó que "el secretario de Salud ha instruido a la CONAMED a no limitarse a cerrar trámites, sino a incorporar procesos de aprendizaje institucional que permitan incrementar la calidad y seguridad en la atención a las y los pacientes." En ese contexto, mencionó que esta colaboración interinstitucional representa una base sólida para avanzar hacia un sistema más justo, humano y centrado en la ciudadanía.

Durante el acto protocolario, el director general del IMSS, Zoé Robledo, destacó que la firma de estos convenios permitirá detectar áreas de oportunidad, reducir inconformidades y promover una cultura de respeto y calidad en el trato a los derechohabientes. Explicó que, "tan solo entre 2024 y 2025, la CONAMED ha remitido al IMSS 690 quejas, de las cuales el 81 por ciento ya han sido concluidas y el 19 por ciento se encuentran en proceso."





Añadió que el Instituto continuará fortaleciendo su capacidad de atención y orientación a través del personal especializado, como el Técnico en Atención y Orientación al Derechohabiente (TAOD), que trabaja en la prevención de conflictos y en brindar un trato digno conforme a los derechos humanos.

A su vez, el director general de IMSS Bienestar, doctor Alejandro Svarch, expresó que “este convenio no es solo un acto simbólico, sino una herramienta concreta de transformación institucional”. Explicó que permitirá fortalecer la trazabilidad de las inconformidades, reducir los tiempos de respuesta y asegurar que cada persona usuaria del sistema sepa que su voz es escuchada con seriedad y justicia. Subrayó que uno de los ejes más sensibles del sistema es la capacidad de escuchar, responder y resolver las quejas ciudadanas con prontitud y humanidad.

En su intervención, el director general del ISSSTE, Martí Batres, señaló que “la firma del convenio permitirá resolver quejas médicas mediante acciones concretas que impulsen la mejora continua en la atención brindada a la derechohabiente.” Explicó que se buscará cumplir cabalmente con los derechos de los pacientes a través de la gestión inmediata, la conciliación y, cuando sea necesario, el arbitraje.

Además, destacó el compromiso del Instituto para coordinarse estrechamente con la CONAMED mediante un equipo técnico especializado que permita generar información útil, homologada y oportuna. Celebró también que este acuerdo se da en el contexto del lanzamiento de la Estrategia de Trato Digno, que impulsa el ISSSTE a través de diez acciones orientadas a humanizar la atención en todos sus niveles.

En el evento estuvieron presentes el subsecretario de Integración Sectorial y Coordinación de Servicios de Atención Médica, Eduardo Clark García Dobarganes; el subsecretario de Políticas de Salud y Bienestar Poblacional, Ramiro López Elizalde; la titular de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), Armida Zúñiga Estrada; y la secretaria técnica del Consejo Nacional de Salud para el Bienestar (CONSABI), María Eugenia Lozano Torres. También participaron titulares de las 28 Comisiones Estatales de Arbitraje Médico que integran este esfuerzo colaborativo con la CONAMED.

—0000—

