



CONVENIO GENERAL DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, LA COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**LA CONAMED**”, REPRESENTADA POR LA DOCTORA ODET SARABIA GONZÁLEZ, COMISIONADA NACIONAL, ASISTIDA EN ESTE ACTO POR LA DOCTORA LILIANA HERNÁNDEZ MENDOZA, SUBCOMISIONADA JURÍDICA; Y POR LA OTRA PARTE, LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE CAMPECHE, A LA QUE EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL OPDH**”, REPRESENTADA POR LA MTRA. LIGIA NICTHE-HA RODRÍGUEZ MEJÍA EN SU CARÁCTER DE TITULAR DE LA PRESIDENCIA; QUE ACTUANDO CONJUNTAMENTE SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**”; EN TAL VIRTUD, SE SUSCRIBE AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

ANTECEDENTES

- I. El artículo 1° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los tratados internacionales en los que el Estado sea parte, así como de las garantías para su protección. De igual manera se estipula que todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar dichos derechos.
- II. El diverso 4° de la Carta Magna dispone que la protección de la salud es un derecho humano fundamental, y que la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las Entidades Federativas.
- III. El artículo 5° de la Ley General de Salud determina que, el Sistema Nacional de Salud tiene por objeto dar cumplimiento al derecho humano a la protección de la salud, y está constituido, por las dependencias y entidades de la Administración Pública, tanto federal como local, y las personas físicas o morales de los sectores social y privado, que presten servicios de salud, así como por los mecanismos de coordinación de acciones.
- IV. De acuerdo con los artículos 50 y 51 bis 3 de la Ley General de Salud, se considera usuario de servicios de salud a toda persona que requiera y obtenga los que presten los sectores público, social y privado, por lo que, las quejas que se presenten por la atención médica recibida deberán ser atendidas y resueltas en forma oportuna y efectiva por los prestadores de dichos servicios, por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico o por las instancias que las instituciones de salud de las entidades federativas tengan definidas para tal fin, cuando la solución corresponda a su competencia.
- V. “**LAS PARTES**” consideran que la atención de las inconformidades o quejas relacionadas con la prestación de servicios de salud es un elemento básico en la evaluación de la calidad de esta y que conocer sus causas dará como resultado que tales servicios operen con mayor calidad, eficacia y eficiencia, contribuyendo con esto a garantizar el derecho humano a la protección de la salud.
- VI. Bajo este contexto, uno de los mecanismos de captación de inconformidades y quejas derivadas de la negativa o irregularidad en la prestación de servicios de salud, se



órgano desconcentrado a su cargo y celebrar actos jurídicos que permitan el cumplimiento de su objeto, conforme a lo dispuesto en el artículo 46, fracción VII del RISS; en relación con los artículos 5o., fracción II, y 11, fracciones I y V de su Decreto de creación; 3o., fracción I, 6o. y 7o., fracción XVIII de su Reglamento Interno.

1.5 El 1° de octubre de 2024, la Doctora Liliana Hernández Mendoza fue designada Subcomisionada Jurídica, como lo acredita con el nombramiento suscrito por la entonces Consejera Jurídica del Ejecutivo Federal, Lcda. Ernestina Godoy Ramos; quien interviene en el presente instrumento con fundamento en los artículos 5, fracción III del Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico; 3, fracción III y 8, fracciones I, V y VIII de su Reglamento Interno.

1.6 Señala como su domicilio, para efectos del presente instrumento, el ubicado en Avenida Marina Nacional No. 60, piso 14, Colonia Tacuba, Demarcación Territorial Miguel Hidalgo, C.P. 11410, Ciudad de México.

II. Declara “EL OPDH”:

2.1 Que de conformidad con lo dispuesto por los artículos 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 1° y 2° de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche, es un Organismo con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto esencial la protección, observancia, promoción, estudio, enseñanza, capacitación, difusión y divulgación de los derechos humanos.

2.2. Que en términos de lo que establece el artículo 14, fracciones I y VI de la Ley que rige a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche y del Acuerdo número 23, de fecha 10 de diciembre del 2021, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 10 de diciembre del mismo año, la Maestra Ligia Nicthe-Ha Rodríguez Mejía como titular de la Presidencia, ejerce su representación legal y tiene facultades para suscribir convenios, contratos y demás actos jurídicos para mejor cumplimiento de sus fines.

2.3 Que es interés de “EL OPDH” proponer y aprovechar diversos mecanismos de coordinación con instituciones, dependencias y organismos públicos y de la sociedad civil, para el cumplimiento de su mandato, y que, entre sus atribuciones, se encuentra impulsar la observancia de los derechos humanos, elaborar y ejecutar programas preventivos en materia de derechos humanos y promover el estudio, la enseñanza y divulgación de los mismos en el ámbito estatal, de conformidad con la Ley que rige a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Campeche.

2.4 Que, para los efectos legales del presente instrumento, señala como su domicilio el ubicado en Prolongación 59, número 6, entre Avenidas Ruiz Cortines y 16 de septiembre, San Francisco de Campeche, Campeche.

2.5. Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes: CDH921231AS5.



- c. **Conciliación:** Procedimiento voluntario por el cual las partes involucradas en una controversia o conflicto acuerdan resolver en forma parcial o total, de manera pacífica, o prevenir uno futuro, con la asistencia y participación activa de una persona conciliadora, que ofrece “**LA CONAMED**”.
- d. **Dictamen Médico Institucional:** Informe pericial de “**LA CONAMED**”, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión médica sometida a su análisis, dentro del ámbito de sus atribuciones. Tiene carácter institucional, no emitido por simple perito persona física y no entraña la resolución de controversia alguna; se trata de mera apreciación técnica del acto médico, al leal saber y entender de “**LA CONAMED**”, atendiendo a las evidencias presentadas por la autoridad peticionaria.
- e. **Gestión Inmediata:** Procedimiento destinado a intervenir de manera prioritaria y eficiente en situaciones que afectan la salud de las personas usuarias, como demoras, irregularidades o negativas injustificadas en la prestación de servicios de salud ante las instituciones de salud públicas, sociales o privadas, que ofrece “**LA CONAMED**”.
- f. **Mediación:** Procedimiento mediante el cual “**LA CONAMED**” como tercero neutral, facilita la comunicación directa y voluntaria entre la persona usuaria y el prestador de servicios de salud, con el propósito de que identifiquen intereses, exploren opciones y alcancen, por sí mismos, un acuerdo que ponga fin al conflicto derivado de la prestación de dichos servicios.
- g. **Orientación:** Servicio mediante el cual las personas usuarias y los prestadores de servicios de atención médica reciben información acerca de la autoridad, institución o instancia competente para conocer y resolver su solicitud, en caso de que “**LA CONAMED**” o “**EL OPDH**” determine que un asunto es improcedente por no encontrarse dentro de su competencia, de acuerdo con lo estipulado en la normativa aplicable en la materia.
- h. **Queja:** Atendiendo a la materia de la que se trate, se entenderá por queja lo siguiente:

En materia de arbitraje médico: Solicitud presentada por un usuario o promovente con pretensión de naturaleza civil, mediante la cual se inicia formalmente un procedimiento de arbitraje médico, en respuesta a una presunta negativa, negligencia, irregularidad o cualquier otra conducta que pudiere afectar a las personas usuarias de los servicios de atención médica.

En materia de derechos humanos: A la denuncia que formula alguna persona en contra de autoridades y/o servidores públicos de carácter federal, estatal o municipal por presuntas violaciones a los derechos humanos reconocidos en el orden jurídico mexicano, cuya investigación corresponde a los organismos públicos autónomos descritos en el artículo 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- i. **Remisión de quejas:** Envío por parte de “**EL OPDH**” a “**LA CONAMED**” y viceversa, previa autorización de la persona usuaria de los servicios que prestan, de las quejas presentadas que sean competencia de una u otra parte.



Salud
Secretaría de Salud



CONAMED
Comisión Nacional de Arbitraje Médico



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Campeche

8. Cualquier otro que en la materia se pueda resolver por esta vía.

III. **“LA CONAMED”**, proporcionará a **“EL OPDH”**, mediante oficio, la conclusión de las gestiones inmediatas realizadas.

QUINTA. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTO PARA LA REMISIÓN DE QUEJAS.

Para la remisión de las quejas por parte de **“EL OPDH”** a **“LA CONAMED”** se observará lo siguiente:

- a. Recibida la queja por posibles violaciones a derechos humanos, si de esta se desprendieran presuntas irregularidades en la prestación de servicios médicos se realizará el desglose correspondiente, a fin de que cada una de **“LAS PARTES”** lleve a cabo los procedimientos que correspondan al ámbito de sus atribuciones.
- b. **“EL OPDH”** turnará a **“LA CONAMED”** en un plazo no mayor a 3 (tres) días hábiles contados a partir del siguiente al de su recepción, copia de la documentación que integra la queja, para lo cual proporcionará en original aquella documentación que verse sobre posibles irregularidades en la prestación de servicios de atención médica, previa notificación y autorización de la persona usuaria de servicios de atención médica.
- c. **“EL OPDH”** deberá verificar que la documentación remitida corresponda a toda aquella proporcionada por la persona usuaria, que integre el expediente de queja, incluidos formatos y actas levantadas, a fin de que **“LA CONAMED”** cuente con elementos necesarios para su trámite, como son los datos de contacto con la persona usuaria, entre otros.
- d. En aquellas quejas que se determine un riesgo inminente o urgencia para la salud de la persona usuaria, **“EL OPDH”** las turnará a **“LA CONAMED”** en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de su recepción, por cualquier medio de notificación establecido en el presente Convenio, para su atención y trámite a través del procedimiento de gestión inmediata, previa notificación y autorización expresa de la persona usuaria de servicios de atención médica.
- e. Una vez remitidas las quejas por **“EL OPDH”** a **“LA CONAMED”**, la comunicación con los prestadores del servicio médico deberá realizarse a través de **“LA CONAMED”**, a efecto de evitar duplicidad de acciones entre ambas instituciones. Asimismo, de continuarse la queja ante **“LA CONAMED”**, la conciliación, mediación o arbitraje, se realizarán conforme lo determinen las disposiciones que rigen a esta, en las cuales únicamente intervendrán la persona quejosa y el prestador del servicio médico. Una vez concluida la atención **“LA CONAMED”** lo notificará a **“EL OPDH”** en un plazo de cinco a diez días hábiles.

SEXTA. EMISIÓN DE DICTÁMENES MÉDICOS INSTITUCIONALES.

Cuando lo estime necesario **“EL OPDH”** previa notificación y conformidad de la persona usuaria para la remisión de su información, podrá solicitar a **“LA CONAMED”** un dictamen

1. Planear, diseñar y organizar programas académicos, presenciales o en línea, dirigidos a personal de salud, personas servidoras públicas, estudiantes y población interesada, en temas vinculados con el derecho humano a la protección de la salud, la seguridad del paciente y la calidad de los servicios de salud.
2. Implementar acciones de capacitación y formación continua que contribuyan al fortalecimiento de competencias profesionales, jurídicas y éticas, orientadas a una atención en salud centrada en las personas, con enfoque de derechos humanos y seguridad del paciente.
3. Desarrollar e impulsar estrategias de difusión, a través de publicaciones, materiales educativos, campañas institucionales, medios digitales y actividades presenciales, que promuevan una cultura de calidad, seguridad y derechos humanos en los servicios de salud.
4. Promover espacios de reflexión y formación interinstitucional, tales como seminarios, simposios, foros, encuentros académicos y otras actividades, que contribuyan al fortalecimiento de capacidades institucionales y profesionales en materia de salud, derechos humanos y seguridad del paciente.

OCTAVA. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO.

“**LA CONAMED**” dará cumplimiento al objeto del presente Convenio General de Colaboración, a través de la persona titular, así como titulares de la Dirección General de Orientación y Gestión, la Dirección General de Conciliación, la Dirección General de Arbitraje, la Dirección de Investigación, y demás personas servidoras públicas facultadas para ello, en términos de la Ley General de Salud, el Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, el Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, y demás disposiciones jurídicas aplicables.

“**EL OPDH**” dará cumplimiento a lo dispuesto en el presente Convenio, a través de su persona titular y las personas servidoras públicas que designen mediante oficio notificado a “**LA CONAMED**” en un plazo no mayor a 15 (quince) días hábiles, contados a partir de la firma de este instrumento.

Los nombres, cargos y datos de contacto institucionales de las personas servidoras públicas designadas, o modificaciones a estas, deberán notificarse por escrito a “**LA CONAMED**”, en un plazo mínimo de 10 (diez) días hábiles previos a aquel en que deban surtir efectos.

Para el adecuado seguimiento de la ejecución y cumplimiento del presente instrumento jurídico, “**LA CONAMED**” podrá celebrar reuniones periódicas con “**EL OPDH**”, en las cuales, de manera enunciativa y no limitativa, serán propuestas las acciones de mejora que resulten pertinentes.



Salud
Secretaría de Salud



CONAMED
Comisión Nacional de Arbitraje Médico



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Campeche

DÉCIMA SEGUNDA. RELACIÓN LABORAL.

“**LAS PARTES**” acuerdan que, en el cumplimiento y desarrollo de este Convenio, cada una será responsable de su personal, en lo relativo a las obligaciones derivadas de las disposiciones legales en materia laboral, administrativa y de seguridad social, sin que puedan ser consideradas, en ningún momento, como patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA TERCERA. VIGENCIA Y TERMINACIÓN ANTICIPADA.

El presente Convenio entrará en vigor a partir de la fecha de su suscripción y tendrá una vigencia indefinida.

No obstante, podrá darse por terminado en cualquier momento a solicitud de cualquiera de “**LAS PARTES**”.

La parte que presente la solicitud de terminación anticipada deberá notificar a la otra parte, con al menos 30 (treinta) días hábiles a la fecha que se pretenda dar por terminado el mismo; a fin de que se tomen las medidas necesarias para concluir las acciones que se hubieren iniciado en términos del presente Convenio, a fin de evitar daños mutuos o a terceros.

DÉCIMA CUARTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

“**LAS PARTES**” acuerdan que no tendrán responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por causas de fuerza mayor o caso fortuito que impidan la ejecución total o parcial de las obligaciones contenidas en el presente instrumento, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Las actividades se reanudarán en la forma y términos que acuerden “**LAS PARTES**”, una vez superados los eventos que provocaron la suspensión.

DÉCIMA QUINTA. MODIFICACIONES.

“**LAS PARTES**” acuerdan que el presente Convenio podrá ser modificado durante su vigencia, mediante solicitud escrita enviada a “**LA CONAMED**” y a “**EL OPDH**” con 30 (treinta) días hábiles de anticipación al análisis o aprobación de esta. Las modificaciones o adiciones aprobadas formarán parte integrante del presente instrumento, mediante la suscripción del convenio correspondiente, surtiendo sus efectos legales desde el momento de su firma por las personas que cuenten con facultades para ello.

DÉCIMA SEXTA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS E INTERPRETACIÓN.

“**LAS PARTES**” convienen que el presente instrumento jurídico es producto de la buena fe, por lo que realizarán todas las acciones posibles para su debido cumplimiento mediante los responsables del seguimiento, pero en caso de presentarse alguna controversia derivada de la operación, formalización, interpretación y cumplimiento, será resuelta de forma conjunta y conciliada, debiendo formalizarse por escrito por los representantes legales, anexando dichas constancias a este Convenio a fin de que formen parte integral del mismo.