

La defensa del árbitro institucional

DRA. ERÉNDIRA SALGADO LEDESMA

A propósito del grave problema de la congestión sufrida por los órganos jurisdiccionales, no sólo en el caso aislado de México, sino en una tendencia extensiva a toda Iberoamérica; saturación que provoca que los tiempos de respuesta de los juzgados y tribunales se alarguen de manera indefinida, violentando los derechos de los gobernados; en una aproximación inicial, planteamos la necesidad de privilegiar la participación de las instancias alternas de resolución de conflictos —como comúnmente se les conoce— para abatir tal problemática y, consecuentemente, el rezago acumulado, por constituirse en instrumentos que posibilitan respuesta en breves tiempos y reducción de costos a favor de la población que demanda justicia pronta y expedita, además de impedir que un sinnúmero de asuntos más llegue a los órganos dependientes del Poder Judicial agravando esta situación. Lo anterior nos motivó a continuar la línea de investigación iniciada para confrontar el trabajo realizado en nuestro país por tres instituciones especializadas en brindar justicia alternativa: la Procuraduría Federal del Consumidor Profeco, la Comisión para la Defensa y Protección de los Usuarios de los Servicios Financieros Condusef, y la Comisión Nacional de Arbitraje Médico Conamed, creadas con finalidades similares: complementar la importante labor desarrollada por los órganos jurisdiccionales, al tiempo que brindan opciones más ágiles en favor del gobernado mediante sus procedimientos de conciliación y arbitraje, todo con el propósito de sustentar la pertinencia en el sistema jurídico-administrativo nacional de estas instituciones públicas arbitradoras.

Mediante su actuación, el árbitro —persona física o institución— dirime un conflicto preexistente, al igual que un órgano dependiente del Poder Judicial, al contar con jurisdicción delegada del Estado para el ejercicio de tal atribución —administrar justicia en breves plazos—, lo cual queda



concretado cuando las partes que acuden al mismo suscriben un compromiso y posteriormente resuelve el conflicto. Luego, el árbitro decide un asunto específico. Lo decide jurídicamente. Dice el derecho: declara o condena. Realiza fines a cargo del ente estatal; es decir, un fin jurisdiccional y público. Y si bien el compromiso originalmente pactado es un acto voluntario, las partes suscriptoras quedan vinculadas ineludiblemente a los términos de lo resuelto, cuyas consecuencias pueden exigirse coercitivamente bastando para ello el auxilio del órgano judicial. Tales facultades jurisdiccionales le fueron conferidas mediante leyes expedidas por el Congreso de la Unión, tratándose de Profeco y de Condusef, y de un decreto del Ejecutivo, en el caso de la Conamed, aunque de lograrse la aprobación de la iniciativa de ley que transforma esta última en organismo público descentralizado quedará colocada en similar ámbito jerárquico al de aquéllas.

De esta forma, el ente estatal por conducto del Legislativo, responsable de la emisión de normas, y del Ejecutivo, en ejercicio de la facultad reglamentaria prevista en el artículo 89, fracción I, de la Constitución general de la República, proveen al Poder Judicial de mecanismos auxiliares en la difícil tarea de administrar justicia, cuando ha considerado que ciertas controversias no guardan suficiente trascendencia para ser resueltas por los tribunales establecidos, caso de las suscitadas entre usuarios y consumidores; entre prestadores de servicios médicos y pacientes y sus familiares, y entre usuarios e instituciones financieras, cuando éstas dirimen intereses de orden privado. Pero, más aún, tratándose de la Conamed, ésta tiene, además, la facultad de intervenir, ya no como instancia alterna de resolución de conflictos de orden privado, sino en su carácter de gestor público de calidad en materia de salud cuando se suscitan cuestiones de salubridad general al emitir recomendaciones no vinculatorias.

Los procedimientos arbitrales se insertaron en nuestro sistema jurídico, en 1932, de manera obligatoria en diversas materias. Inicialmente en causas civiles, según el *Código de Procedimientos* de esa fecha, el cual lo previno de este modo respecto de juicios ordinarios pendientes de resolución a su entrada en vigor; posteriormente, también en materia laboral, por establecimiento y reglamentación legales.

Más adelante, varias leyes que regulan procedimientos administrativos como la *Ley Federal del Derecho de Autor* y la *Ley de Propiedad Industrial* proporcionan la opción de recurrir al arbitraje para resolver conflictos suscitados entre particulares por la aplicación de sus disposiciones y, el más popular de ellos, el comercial, regulado en el *Código de Comercio*, la *Ley General de Instituciones de Seguros* y la *Ley Federal de Protección al Consumidor*.

Este mecanismo de justicia alternativa, a diferencia del proceso seguido ante los tribunales, cuenta con la ventajas siguientes:

- a. En ellos se presta atención a los intereses de las partes en conflicto, y no solamente a sus derechos y obligaciones;
- b. Tienen impacto positivo en la relación futura de los contendientes, porque fomentan la transigencia, la tolerancia y la negociación ante la posibilidad de una confrontación de carácter judicial posterior;
- c. Desaparece el juez como autoridad, lo cual desinhibe a las partes para poner en la mesa de las discusiones toda la información necesaria sobre los verdaderos intereses que subyacen en la *litis*;
- d. El tercero imparcial que interviene suele ser un especialista en la materia objeto de la controversia;
- e. Los procedimientos observan mayor flexibilidad, pues la solución de las diferencias tienden a ser negociadas.
- f. Se desarrollan con celeridad y escasez de formalismos;
- g. Generalmente son procedimientos gratuitos, al no requerirse del patrocinio privado de un profesional para una defensa adecuada de intereses en la mayoría de los casos, y
- h. Los tiempos de respuesta son definitivamente más breves.

Los procedimientos, de inicio, quedaron a cargo de particulares, en algunos casos con la participación de la autoridad, empero, a partir de la creación de la Profeco, en 1975, correspondió a una institución pública servir de arbitadora, misma que tiene como labor sustantiva la orientación y protección al consumidor a través de tres vertientes de trabajo:

- Prestar servicios de orientación, asesoría y consulta así como de conciliación y arbitraje a consumidores y proveedores.
- Realizar la verificación y vigilancia de precios y la calidad de productos y servicios.
- Elaborar programas de investigación, estudios y análisis de carácter técnico-científico y socioeconómico para que los consumidores realicen mejores compras.

Las quejas ante esta institución son presentadas por los consumidores cuando consideran que sus derechos han sido afectados en la adquisición de bienes y servicios. De enero a diciembre del año 2000, periodo que se utiliza de muestra para el presente análisis recibió un total de 2, 068,811 solicitudes de apoyo por parte de los usuarios (información, asesorías, quejas y denuncias).¹

Profeco cuenta con dos mecanismos para la tramitación y solución de quejas: la conciliación y el arbitraje. El primero de ellos consiste en un proceso personal de avenencia entre las partes. En tanto, el arbitraje permite resolver la controversia cuando la institución es designada por mutuo acuerdo entre consumidor y proveedor.

El arbitraje puede derivarse de una queja motivada por una deficiente prestación de servicios o por el incumplimiento derivado de un contrato cuando las partes no llegan a un arreglo conciliatorio; sin embargo, existe la posibilidad de

someterse a esta forma de resolución sin que exista queja o reclamación previa, tratándose del arbitraje solicitado de manera independiente.

Así, el arbitraje puede ser de tres tipos: 1. En amigable composición. 2. En estricto derecho. 3. Independiente u oneroso. El primero de ellos, también denominado en conciencia y buena fe guardada, resulta más fácil, flexible y económico para las partes, dado que no necesitan de la asistencia de un abogado. El de estricto derecho, en tanto, se desarrolla siguiendo las formalidades o requisitos de cualquier juicio y por tanto su trámite, sujeto a las disposiciones del *Código de Comercio* y del ordenamiento procesal civil local aplicable, es más complejo, por lo cual es necesario el patrocinio privado de un profesional del derecho. En ambos casos, Profeco dicta en su oportunidad el laudo respectivo que resuelve de manera definitiva la controversia planteada entre consumidor y proveedor. En tanto, el arbitraje oneroso, si bien se encuentra previsto en el artículo 122 de la *Ley Federal de Protección al Consumidor* y su Reglamento, que establecen la posibilidad de los particulares a fin de acceder al mismo aun y cuando no exista una queja planteada a la institución, disponiendo al efecto de una lista conformada por árbitros independientes, es infrecuente.

A sus procedimientos de conciliación ingresaron 142,077 asuntos (mismos que generaron la radicación de un expediente) y fueron concluidos 126,104, un 87.7% del total.² Desafortunadamente, su página electrónica además de omitir si los expedientes restantes se encuentran en trámite, excluye el dato relativo a los términos de conclusión que permitieran determinar su eficiencia conciliatoria, ya que es obvio que aun sin resolver un conflicto puede concluirse y archivar un expediente, muchas veces por abandono del trámite por el propio quejoso, precisamente al percatarse de la dificultad en la satisfacción de sus pretensiones por deficiencias institucionales o ante la demora en su atención.

De las cifras reportadas se desprende que al procedimiento arbitral accedieron 1,085 asuntos, concluyéndose 727, sin que la información consultada especifique si se emitió o no el laudo

respectivo. En caso afirmativo, la actuación arbitral de la institución sería del orden del 0.51% del total de su gestión, sin considerar la actividad excluida del presente análisis, relativa a información, asesoría y conciliación telefónica brindadas por la institución, la cual representa 1, 926,734 asuntos más atendidos.³

Pero en aquellos casos en los cuales la queja no se resuelve a través de la conciliación o del arbitraje, Profeco emite una resolución administrativa para determinar si hubo o no violación a la ley federal de la materia y, de ser el caso, impone las sanciones correspondientes. Es decir, a sus pro-



cedimientos se acude de manera vinculatoria, ya que de no asistir a la audiencia de conciliación se impone una medida de apremio al proveedor y se le cita a una segunda audiencia. De no asistir, de nueva cuenta, se le impone una segunda medida de apremio (multas administrativas que oscilan de una a dos mil quinientas veces el salario mínimo general vigente en el Distrito Federal) y se le tiene por presuntamente cierto de lo manifestado por el reclamante. Posteriormente, sea que no concilió o que no se asistió a la audiencia respectiva, se sanciona por infracciones a la ley que rige la materia, merced a los elementos de convicción aportados por el denunciante o el reclamante en los procedimientos conciliatorio o arbitral, llegando inclusive a la clausura del establecimiento infractor, no debemos perder de vista que la institución fue creada como procuraduría encargada de la defensa y protección del consumidor; es decir, sus procedimientos se orientan a tutelar la defensa de una de las partes en la relación de consumo.

La experiencia de Profeco, aunque con diferencias manifiestas por la ausencia de imperatividad en sus procedimientos, los cuales son de acceso voluntario para las partes en conflicto, así como por la característica de imparcialidad que los rige, es llevada posteriormente al ámbito médico con la creación de la Conamed, propiciada por las reformas al artículo 4º constitucional que incorporaron una garantía social en favor de toda la población: el derecho a la protección de la salud.

Por ser la protección de la salud un derecho programático, en el cual no basta tan sólo la abstención del Estado para preservar la garantía en favor del gobernado, sino que exige el necesario cumplimiento por parte de aquél de una serie de obligaciones concretas para garantizar su pleno disfrute, proveyendo los medios e instrumentos necesarios para que sus prevenciones se conviertan en realidad, además de emitir una ley reglamentaria —*Ley General de Salud*— fueron expedidos diversos reglamentos y normas oficiales mexicanas en el marco de la reforma del Sector Salud y, mediante decreto del Ejecutivo Federal, como se señaló, es creada esta comisión nacional con la misión de

contribuir a tutelar ese derecho por medio de la resolución de conflictos derivados de la prestación de los servicios cuando estos inciden en la salud del paciente y para elevar la calidad de los mismos. Es decir, en forma análoga a Profeco le fueron concedidas atribuciones jurisdiccionales necesarias para resolver conflictos entre particulares, y entre éstos y las instituciones de salud por medio de sus procedimientos. De este modo se expresa la exposición de motivos de su instrumento de creación cuando refiere que se constituye en el ámbito de la salud, precisamente, para auxiliar a los órganos de procuración y administración de justicia sin sustituirlos. Dentro de las atribuciones conferidas destacan:

- Intervenir a través de la gestión y la conciliación en la resolución de conflictos entre prestadores de servicios médicos y usuarios de los mismos (pacientes y sus familiares), y
- Fungir como árbitro y emitir laudos.

Para el cumplimiento de esos propósitos se dotó a la institución de plena autonomía técnica para recibir quejas en contra de profesionales de la medicina e instituciones hospitalarias, públicas y privadas; investigar presuntas irregularidades o negativas en la prestación de los servicios; participar en la celebración de convenios y acuerdos entre los prestadores y los pacientes y sus familiares vigilando su debido cumplimiento así como para la emisión de laudos resolutorios dentro del procedimiento arbitral cuando las partes lo soliciten y suscriban un compromiso, todo ello bajo los principios de imparcialidad, especialización y

equidad. Las actividades anteriores se desarrollan sin perjuicio de otras más en términos de sus atribuciones, como emitir dictámenes y peritajes médicos a solicitud de las autoridades de procuración e impartición de justicia, su intervención de oficio en problemas de salubridad general y las tareas de enseñanza e investigación en apoyo de las instituciones formadoras de profesionales médicos y abogados.

Durante el periodo de enero a diciembre del año 2000 fueron radicadas al procedimiento de conciliación 1,955 quejas, de las cuales se concluyeron mediante convenio 947 (48.43%); no pudieron conciliarse 854 (43.6%) y en 154 (7.97%) hubo abandono del trámite. En tanto, se concluye-



Todos los procedimientos buscan contribuir a la mejor calidad de los servicios médicos y tienen como característica común ser gratuitos, -ágiles, expeditos y confidenciales, contando cada uno de ellos con términos breves para su atención.

ron 29 asuntos mediante la emisión de un laudo arbitral, lo cual representa el 1.48% del total de asuntos ingresados para resolución. A estas cifras debe agregarse 692 inconformidades atendidas mediante gestiones directas realizadas ante los prestadores de servicios médicos, resueltas en tiempos de respuesta de veinticuatro a cuarenta y ocho horas.⁴

De este modo, la institución ofrece a la población diversas alternativas extrajudiciales para la atención y resolución de conflictos derivados de la práctica médica, a todas ellas se accede de manera voluntaria antes de iniciado un juicio civil, durante su trámite o después de emitida la sentencia respectiva, siempre y cuando los interesados la conocieran, a diferencia de las medidas coercitivas y sancionadoras que utiliza la Profeco con la finalidad de que las partes en conflicto acudan a sus procedimientos y cumplan sus resoluciones. Todos los procedimientos buscan contribuir a la mejor calidad de los servicios médicos y tienen como característica común ser gratuitos, ágiles, expeditos y confidenciales, contando cada uno de ellos con términos breves para su atención.

También bajo el esquema de instaurar instituciones alternas de resolución de conflictos por medio de la conciliación y el arbitraje se expide la *Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros* y se crea otra instancia para la protección y defensa ciudadana, la Condusef, organismo público descentralizado cuyo objeto es promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por instituciones que operen dentro del territorio nacional y para instaurar y fomentar una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios de ese tipo.

A efecto de dar cumplimiento a su objeto de creación se le facultó para proporcionar asesorías y consultas a los usuarios de los servicios financieros sobre asuntos de su competencia y prestar servicios de orientación jurídica y asesoría legal a los usuarios en las controversias entabadas con las instituciones financieras ante los tribunales, además se le confirieron las atribuciones siguientes:

- Llevar a cabo procedimientos conciliatorios en forma individual y colectiva, y
- Actuar como árbitro, en amigable composición y en estricto derecho.

De esta forma, Condusef proporciona a los usuarios de servicios financieros elementos a fin de procurar una relación más segura y equitativa con las instituciones respectivas; coadyuva con otras autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre aquéllas y los usuarios; emite recomendaciones a las autoridades federales, locales e instituciones, al tiempo que fomenta la cultura financiera cuando difunde el conocimiento de los productos y servicios institucionales, lo cual representa una promesa en la búsqueda de un sano desarrollo del sistema en México.

A diferencia de Profeco y Conamed sus procedimientos no son gratuitos por esencia, sino que se elaboran estudios socioeconómicos previos para conocer la capacidad económica de los solicitantes, a partir de los cuales se determina la gratuidad o no de sus servicios. Durante el periodo que comparativamente se analiza, los estudios favorables para los solicitantes fueron 40.22%.⁵

De las 21,297 reclamaciones ingresadas a trámite durante el año 2000 concilió 10,499 de ellas (49.3%); en tanto, en 5,576 (26.19%) no fue posible llegar a una avenencia, ni en conciliación y mucho menos se tuvo interés para acudir al pro-

cedimiento arbitral, desde nuestra perspectiva, en razón del poder económico de las instituciones financieras, las cuales cuentan con infraestructura y recursos económicos suficientes para soportar los gastos de un juicio seguido ante los tribunales. En tanto, 3,856 (18.11%) asuntos más se reportaron en trámite y el resto de ellos 1,385 (6.39%) resultaron improcedentes. Finalmente, el servicio más representativo de su actuación es el relativo a asistencias técnicas con 136,491, de un gran total de 162,657 atenciones proporcionadas.⁶

Así, del análisis de las cifras vertidas se observa una variación ostensible en el resultado de la labor conciliatoria realizada en las instituciones citadas. Si bien por la falta de



precisión de la información difundida por Profeco no podemos afirmar categóricamente que sea la institución más eficiente en la resolución de asuntos sometidos a su competencia, es probable que así sea, por los siguientes factores: por el cúmulo de solicitudes que atiende; por la materia de su competencia (todos somos consumidores); por las medidas coercitivas que emplea en sus procedimientos y, finalmente, por ser la institución más conocida con 25 años de presencia en el ámbito nacional donde cuenta con 64 puntos de atención—, seguida por la Conamed, la cual solamente tiene oficinas en la capital de la República, ya que las comisiones de arbitraje médico homólogas ubicadas en 17 entidades federativas no dependen del área central, son instituciones con autonomía en términos de los diferentes ordenamientos legales estatales.

actividad queda de manifiesto su preponderante participación como auxiliares en la tarea de impartir justicia y su decidida coadyuvancia con los órganos de procuración de justicia y jurisdiccionales, lo cual permite evitar que un cúmulo de asuntos llegue al conocimiento de las agencias del ministerio público particularmente en el rubro relativo a probables errores médicos— y de los tribunales, no reconocerlo así, definitivamente confirmaría que la justicia es ciega.

En la actualidad se ha cuestionado el carácter, la actuación y la validez de las resoluciones del árbitro y, consecuentemente, la pertinencia de las escasas instancias que imparten justicia incidental en el país, por ello se encuentran pendientes de resolución sendas confrontaciones de tesis entre tribunales colegiados en Materia Administrativa del Primer Circuito: la primera, relacionada con la actuación

arbitral de Profeco, la segunda, con la de Conamed, esta última suscitada entre el Segundo que sostiene la improcedencia del juicio de garantías en contra de sus decisiones porque desde su perspectiva la simple emisión del laudo constituye un acto de particulares, pues aun cuando pudiera llegar a tener cierta similitud con la sentencia jurisdiccional —en la medida en que al igual que aquélla dirime un conflicto preexistente—, difiere completamente, ya que, desde su perspectiva, el árbitro no cuenta con jurisdicción propia ni delegada del Estado, ni satisface intereses públicos; por tanto, sus procedimientos son actos de particulares.

En tanto, el Tercero se expresa en sentido opuesto, al advertir que lo resuelto por el árbitro tiene efectos privativos de derechos para alguna de las partes, los cuales deben ser susceptibles del juicio de garantías, porque la garantía de audiencia previa regula expresamente la necesidad de que haya un juicio seguido ante tribunales

previamente establecidos, función que desarrolla el árbitro materialmente; luego, en la medida en que el laudo constituye un acto de privación, no puede quedar excluido del análisis constitucional.

Se considera que las dos conclusiones a las que se arriba adolecen de imperfecciones manifiestas; tan inexacto es que el árbitro carezca de jurisdicción delegada del Estado al resolver un conflicto entre particulares, como previamente se argumentó, como que se viole la garantía de audiencia a favor de quien resulte condenado por él, porque éste voluntariamente ocurrió al arbitraje ante la Conamed con motivo de una prevención establecida en el ordenamiento legal que posibilita que algunos particulares e instituciones



En lo tocante a los resultados del procedimiento arbitral, las cifras de laudos aportadas por Profeco y Conamed difícilmente integran el 2% respecto del total de los asuntos atendidos, con 0.51% y 1.48%, respectivamente, condición que evidencia la escasa actividad que todavía a la fecha realizan las instituciones alternativas de resolución de conflictos en este rubro y permite resaltar la trascendente tarea desarrollada en el ámbito de la conciliación con índices de eficiencia conciliatoria global por el orden del 50%, un total de 247,033 asuntos desahogados satisfactoriamente mediante este procedimiento, a los cuales hay que adicionar un acumulado de 1,987,853 gestiones de diversa naturaleza realizadas durante el año 2000. Con sólo esta

públicas administren justicia; suscribió un acuerdo voluntario con su contraparte en conflicto en el cual fijaron los términos del procedimiento que se desahogaría para su resolución; aceptó renunciar a la interposición de recursos con la finalidad de modificar o anular lo resuelto; tuvo la oportunidad de ofrecer pruebas y alegar, y, finalmente, se concluyó con el dictado de una resolución exhaustiva, congruente, fundada y motivada.

Si bien los términos en que se pronuncie la Suprema Corte de Justicia al resolver la controversia planteada, en caso de negar definitividad a los laudos arbitrales, entorpecerán la labor a cargo de las instituciones, tal decisión no tendrá singular impacto en la actividad global que desarrollan, debido a la escasa cantidad de asuntos atendidos bajo esta modalidad; no obstante, no pueden perderse de vista las implicaciones que tal decisión puede generar para el caso de virarse el tradicional tratamiento brindado desde siempre a las resoluciones del árbitro, así como al mensaje negativo que se enviaría a la sociedad en torno a su actuación y los efectos legales de sus resoluciones, al convertirlas en una etapa procesal más para la consecución de justicia. Por ello, se precisa profunda reflexión en la decisión que finalmente adopte el alto tribunal, particularmente en una fecha en la cual sus propias autoridades se han comprometido internacionalmente a propiciar la difusión de las ventajas de la conciliación y el arbitraje como formas alternativas de impartición de justicia, a propósito de la suscripción de la *Declaración de Canarias*, signada en Santa Cruz de Tenerife, España, el pasado 25 de mayo del año en curso, en la cual los participantes a la VI Cumbre Iberoamericana de Presidentes de Cortes y Tribunales de Justicia, con excepción del delegado de la República Portuguesa, sostuvieron la necesidad de preservar y desarrollar instituciones que garanticen la promoción y el acceso a la justicia, caso de los mecanismos para

la solución alternativa de conflictos, comprometiéndose a promoverlos en forma paralela a la justicia formal con la finalidad de satisfacer, en términos razonables, las demandas ciudadanas de justicia. De manera general, los compromisos asumidos por los participantes se condensan en dos grandes apartados:

- a) Difundir en la población el conocimiento de las ventajas de la resolución alternativa de conflictos, en determinadas materias, y proyectar sus beneficios como mecanismo de descongestión judicial.
- b) Propiciar programas de sensibilización, concientización y ejecución de la práctica de los métodos alternativos, ante los integrantes de los propios poderes judiciales, bufetes jurídicos y sociedad en general.

Negar definitividad a las resoluciones arbitrales implicaría un contrasentido, dados los motivos habidos en cuenta para la instauración de la figura en México y conocida la congestión judicial que se sufre, misma que más que menguar se incrementa cada vez más con el paso del tiempo, y, necesariamente, provocarían "llevar más agua al anegado molino jurisdiccional federal", en la actualidad con un rezago mayor a los 96 mil asuntos pendientes de resolución.

Por cuanto toca al ámbito de la salud, por el contrario, creemos pertinente inhibir la alternativa judicial para resolver conflictos derivados del acto médico en beneficio de ambas partes; médico y paciente, no sólo del primero. Sólo quien no desee verlo no encuentra notorias ventajas para el profesional de la medicina entre optar por resolver un conflicto en un ambiente cálido y confidencial, con la participación directa de sus pares, que ventilarlo en las oficinas de un juzgado o, peor aún, ante los ministerios públicos con abogados y policías de por medio e, inclusive, con la presencia de los medios de difusión masiva en la búsqueda de la nota del día, los cuales suelen convertir cualquier deficiencia —

"...Sólo quien no desee verlo no encuentra notorias ventajas para el profesional de la medicina entre optar por resolver un conflicto en un ambiente cálido y confidencial, con la participación directa de sus pares, que ventilarlo en las oficinas de un juzgado..."

aun las administrativas imputables a los establecimientos de salud, que no son infrecuentes— en error o negligencia médica, con el consiguiente desprestigio para el profesional de la medicina, aun sin haber incurrido en responsabilidad alguna. En tanto, para el particular, también conlleva beneficios: disponer de menor tiempo y no efectuar gastos para solucionar sus dudas y conflictos en torno al acto médico o la atención brindadas. Con ello se logra que la parte tradicionalmente sujeta a desventajas por condición económica o cultural, imposibilitada muchas veces de seguir un procedimiento judicial hasta su conclusión —pese a que se diga que en este país son gratuitos—, tenga las mismas oportunidades de recibir justicia pronta y expedita como lo garantiza el texto constitucional y lo deseamos todos. Con ello ciertamente apartaremos el fantasma de la medicina defensiva que ya ronda en ámbitos cercanos con el consiguiente encarecimiento de los costos de los servicios médicos, desafortunadamente en detrimento del consumidor final: siempre el paciente o sus familiares. Por ello, todavía es tiempo de reflexionar antes de “judicializar” los métodos alternos de resolución de conflictos, porque, de no hacerlo así: “se estaría matando al niño antes de haberlo visto crecer”.

Si bien comulgamos en lo ideal del conocimiento por parte del Poder Judicial de los conflictos planteados entre particulares, y entre éstos y los órganos estatales —mediante sus órganos especializados—, en cuanto tal circunstancia no sea posible por las restricciones que la dificultan, expresadas públicamente por los miembros de ese Poder, es trascendente la función complementaria desarrollada por las instancias de administración de justicia incidentales especializadas por materia, las cuales son un mecanismo viable para alcanzar justicia con notorias ventajas sobre los procesos judiciales tradicionales. Defender esta posición implica más que defender al árbitro *per se*. En este punto la Conamed, más que defender una postura institucional, defiende la plena vigencia de una institución jurídica que, si bien insertada desde largo tiempo en nuestro sistema jurídico, tiene todavía un largo y prometedor camino por recorrer tratándose de los conflictos derivados del acto médico. Por ello, parafraseando al ilustre fundador de la Academia de Atenas, es pertinente decir: No hay mejor tribunal que aquel que las propias partes eligieron, a quienes el nombre de árbitros conviene mejor que el de jueces; que el más sagrado de los tribunales sea aquél que las propias partes hayan creado o elegido de común consentimiento. 

Salgado Ledesma, Eréndira, “Una fisonomía nueva para un poder añoso”, en Revista Lex, 3ª época, Nums. 56-57.
 _____, “Los derechos humanos y el Poder Judicial de la Federación, una relación de tiempo”, en Revista Lex, 3ª época, año VI, No. 67.
 Diario Oficial de la Federación, diciembre 29 de 1994.
 Azuela, Mariano, “La SCJN pinta su raya; fija reglas para escoger los casos a resolver”, en el Financiero, México, 23 de junio de 1999.
 Poder Judicial de la Federación, Informe de labores 1999, México, Suprema Corte de Justicia de la Nación, 1999.
 Acuerdos del Pleno, SCJN, números 5/1999 y 6/1999, del veintidós y veintitrés de junio de 1999.
 Jiménez, Norma, Brindará SCJN mayor calidad con la redistribución de competencias; deja de recibir mil casos al año, El Universal, México, 24 de junio de 1999.
 Poder Judicial de la Federación, *Cinco años del Consejo de la Judicatura Federal*, México, febrero de 2000.
 González Alcántara, Carrancá, Juan Luis, Memoria del V Simposio internacional “por la calidad de los servicios médicos y la mejoría de la relación médico-paciente”, México, Conamed 2000.
 profeco. gob.mx.
 conamed, Informe estadístico comparativo (2000-1999), México, Conamed, 2000.
 condusef.gob.mx.
 www.iberius.org. cumbre.iberioamericana@canarias.digital.org.

¹ profeco. gob.mx.

² *Ibid.*

³ *Idem.*

⁴ conamed, Informe estadístico comparativo (2000-1999), México, Conamed, 2000.

⁵ condusef.gob.mx.

⁶ *Ibid.*