



GACETA DEL GOBIERNO



Periódico Oficial del Gobierno del Estado de México
REGISTRO DGC NUM. 001 1021 CARACTERISTICAS 113282801

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CLXXX A:202/3/001/02

Toluca de Lerdo, Méx., martes 22 de noviembre del 2005
No. 101

SUMARIO:

COMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COMISION DE
CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE MEXICO.

"2005. AÑO DE VASCO DE QUIROGA: HUMANISTA UNIVERSAL"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

COMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO

CONTENIDO

I.	BASE LEGAL
II.	OBJETIVO GENERAL
III.	SISTEMA OPERATIVO
IV.	NORMAS GENERALES
V.	ACUERDOS.....
	• ACUERDO DE CALIFICACIÓN DE QUEJA
	• ACUERDO DE RADICACIÓN.....
	• ACUERDO DE PASE A ARCHIVO DE RESERVA POR
VI.	NORMAS Y PROCEDIMIENTOS.....
	010 RECEPCIÓN. Y TRÁMITE DE QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS
	• OBJETIVOS Y NORMAS
	• DESCRIPCIÓN
	• DIAGRAMA DE FLUJO.....
	• FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO
	020 ASESORÍA
	• OBJETIVOS Y NORMAS
	• DESCRIPCIÓN
	• DIAGRAMA DE FLUJO.....
	• FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO
	030 GESTIÓN INMEDIATA
	• OBJETIVOS Y NORMAS
	• DESCRIPCIÓN
	• DIAGRAMA DE FLUJO.....
	• FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

040	CONCILIACIÓN
•	OBJETIVOS Y NORMAS
•	DESCRIPCIÓN
•	DIAGRAMA DE FLUJO.....
•	FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO
050	ARBITRAJE
•	OBJETIVOS Y NORMAS
•	DESCRIPCIÓN
•	DIAGRAMA DE FLUJO.....
•	FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO
060	SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE PRETENSIONES...
•	OBJETIVOS Y NORMAS
•	DESCRIPCIÓN
•	DIAGRAMA DE FLUJO.....
070	EMISIÓN DE PERITAJES
•	OBJETIVOS Y NORMAS
•	DESCRIPCIÓN
•	DIAGRAMA DE FLUJO.....
VII.	ANEXOS
	GLOSARIO
	DESCRIPCIÓN DE LA SIMBOLOGÍA
VIII.	VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

Las diversas instancias que conforman la Administración Pública Estatal requieren, en nuestro tiempo contar con instrumentos administrativos claros y precisos, que normen las acciones del quehacer público, así como el desarrollo de las funciones que realizan las unidades que las integran.

En este sentido, el presente documento denominado "*Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México*", pretende establecer los lineamientos y elementos necesarios para realizar en forma eficiente y eficaz, los trámites relacionados con los servicios que proporciona la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, en la atención de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud tanto públicos como privados. Por ello, cada trámite se integra por su objetivo; las normas que indican su marco de actuación; la descripción del procedimiento, en el cual se exponen de manera genérica, secuencial y ordenada los pasos a seguir para su realización; el diagrama de flujo, que plasma de forma esquemática las instancias que intervienen y las actividades que se desarrollan; así como los formatos que sirven de soporte documental para efectuar los procedimientos.

Asimismo, se contempla un apartado de anexos en el que se incluye la descripción de la simbología utilizada en la elaboración de los diagramas de flujo y un glosario de términos, cuyo propósito consiste en facilitar al lector, el entendimiento de la información que se presenta constituyendo un instrumento de consulta que orienta la labor del personal adscrito a la Comisión.

I. BASE LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Diario Oficial, 5 de febrero de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
Periódico Oficial, 10, 14 y 17 de noviembre de 1917, y sus reformas y adiciones.
- Ley General de Salud.
Diario Oficial de la Federación, 7 de febrero de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal del Trabajo.
Diario Oficial de la Federación, 1 de abril de 1970, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Información Estadística y Geográfica.
Diario Oficial de la Federación, 30 de diciembre de 1980, y sus reformas y adiciones.

- Ley de Planeación.
Diario Oficial de la Federación, 5 de enero de 1983, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Diario Oficial de la Federación, 4 de enero de 2000, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Diario Oficial de la Federación, 4 de enero de 2000, y sus reformas y adiciones.
- Ley Reglamentaria del Artículo 5º Constitucional, relativo al ejercicio de las Profesiones en el Distrito Federal.
Diario Oficial de la Federación, 26 de mayo de 1945, y sus reformas y adiciones.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2002.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 17 de septiembre de 1981, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 11 de septiembre de 1990, y sus reformas y adiciones.
- Ley del Trabajo de los Servidores Públicos del Estado y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 23 de octubre de 1998.
- Ley de Seguridad Social para los Servidores Públicos del Estado de México y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 3 de enero de 2002.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 30 de abril de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Ley para la Coordinación y Control de Organismos Auxiliares del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 24 de agosto de 1983, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Bienes del Estado de México y de sus Municipios.
Gaceta del Gobierno, 7 de marzo de 2000.
- Ley de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 26 de diciembre de 1991.
- Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 21 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Ley de Ingresos del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.
Gaceta del Gobierno.
- Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año correspondiente.
Gaceta del Gobierno.
- Código Administrativo del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre del 2001, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 7 de febrero de 1997, y sus reformas y adiciones.
- Código Financiero del Estado de México y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 9 de marzo de 1999, y sus reformas y adiciones.
- Código Civil del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 7 de junio del 2002, y sus reformas y adiciones.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 1 de julio del 2002, y sus reformas y adiciones.
- Código Penal del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 20 de marzo del 2000, y sus reformas y adiciones.

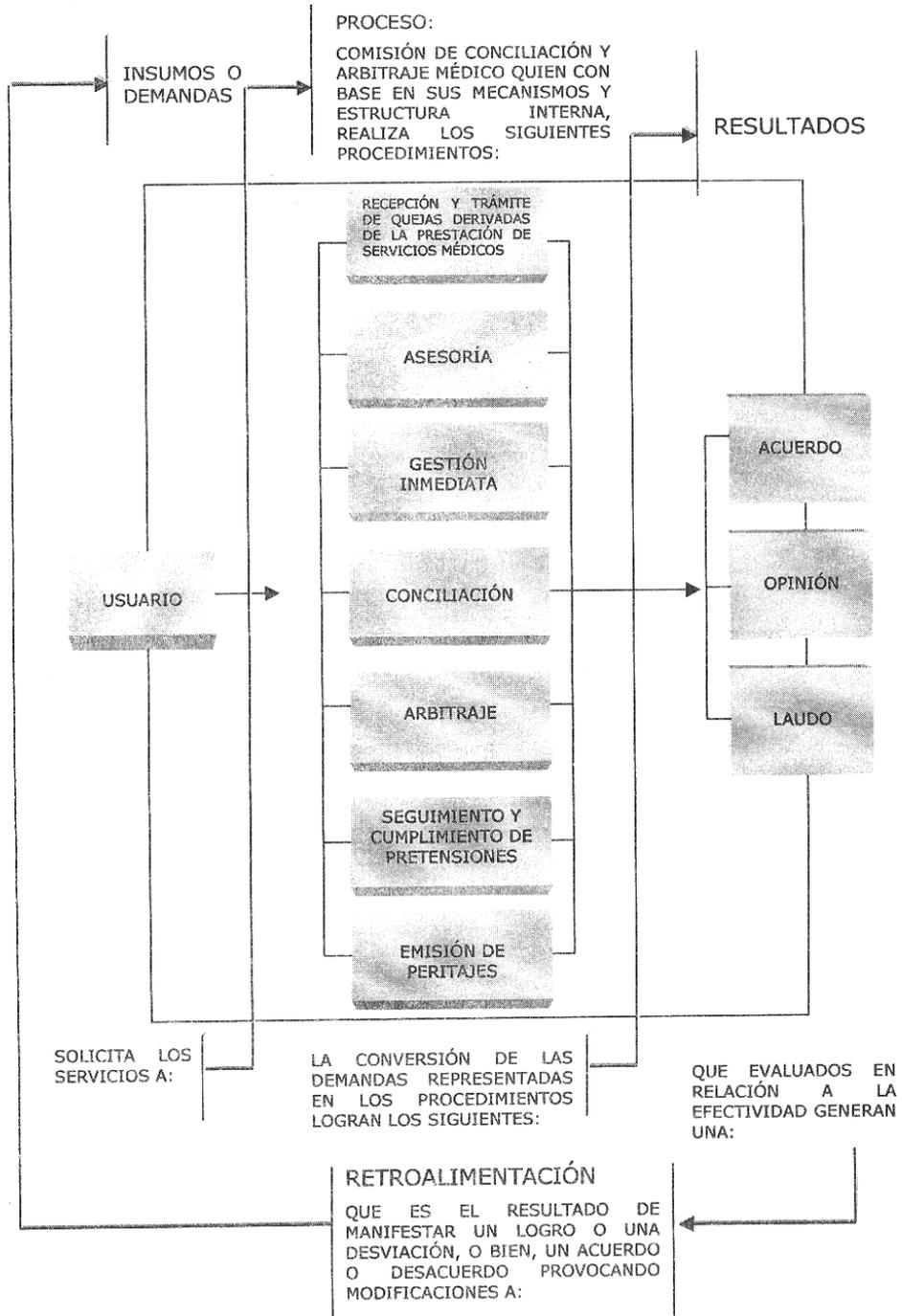
- Código de Procedimientos Penales para el Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 20 de marzo del 2000, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Información Estadística y Geográfica.
Diario Oficial de la Federación, 3 de noviembre de 1982.
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Diario Oficial de la Federación, 20 de agosto de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
Diario Oficial de la Federación, 20 de agosto de 2001.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003.
- Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
Gaceta de Gobierno, 11 de abril de 2003.
- Reglamento de Salud del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 13 de marzo de 2002.
- Reglamento de la Ley de Planeación del Estado de México y Municipios.
Gaceta del Gobierno, 16 de octubre de 2002.
- Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 15 de diciembre del 2003.
- Reglamento del Libro Décimo Tercero del Código Administrativo del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 22 de diciembre de 2003.
- Reglamento de la Ley para la Coordinación y el Control de los Organismos Auxiliares y Fideicomisos del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 8 de octubre de 1984, y sus reformas y adiciones.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 18 de octubre de 2004.
- Reglamento para la Entrega y Recepción de las Unidades Administrativas de la Administración Pública del Estado de México.
Gaceta del Gobierno, 26 de marzo de 2004, y sus reformas y adiciones.
- Acuerdo que establece el Programa para la Conclusión del Periodo Constitucional del Ejecutivo Estatal 1999 – 2005.
Gaceta del Gobierno, 26 de marzo de 2004.
- Acuerdo por el que se establecen los lineamientos para la aplicación del artículo 73 del Reglamento del Libro Décimo Segundo del Código Administrativo del Estado de México, referente a los requisitos necesarios para ingresar al registro del catálogo de contratistas, con respecto a las fracciones VIII y IX.
Gaceta del Gobierno, 19 de marzo de 2004.
- Acuerdo por el que se establecen las Normas Administrativas para la Asignación y Uso de Bienes y Servicios de las Dependencias y Organismos Auxiliares del Poder Ejecutivo Estatal.
Gaceta del Gobierno, 24 de febrero de 2005.
- Circular número 08/2003 por la que se dan a conocer las Normas para el Ejercicio y Control del Fondo Fijo de Caja, emitida por el Secretario de Finanzas y Planeación.
30 de abril de 2003.
- Circular número 001/2005 por la que se emiten disposiciones de orden administrativo-financiero que deberán observar las Dependencias, Procuraduría General de Justicia, Coordinaciones Generales, Tribunales Administrativos y Organismos Auxiliares de la Administración Pública Estatal para el Ejercicio Fiscal 2005.
Gaceta del Gobierno, 3 de enero de 2005.

- Bases de Coordinación que celebran por una parte la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México y por otra la Delegación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Servicio del Estado (ISSSTE) en el Estado de México, para la atención de quejas médicas por la prestación de servicios.
17 de junio de 1998.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte el Poder Judicial y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
11 de mayo de 1999.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Procuraduría General de Justicia del Estado de México y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
01 de septiembre de 1999.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
29 de septiembre de 2000.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
07 de noviembre de 2000.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Universidad Autónoma del Estado de México y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
22 de marzo de 2001.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte el Colegio de Anestesiología del Estado de México y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.
29 de septiembre de 2001.
- Convenio de Coordinación que celebran por una parte la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y Comisiones Estatales de: Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Guerrero, México (CCAMEM), Morelos, Nayarit, Puebla, Querétaro, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco y Veracruz.
12 de abril de 2002.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Academia Mexiquense de Medicina, A.C. y la Comisión de Conciliación Arbitraje Médico del Estado de México.
18 de abril de 2002.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte la Secretaría de la Contraloría y la Comisión de Conciliación Arbitraje Médico del Estado de México.
23 de mayo de 2003.
- Convenio de Colaboración y Coordinación que celebran por una parte la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Michoacán y la Comisión de Conciliación Arbitraje Médico del Estado de México.
11 de julio de 2003.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte el Colegio de Enfermeras del Estado de México, A. C. y la Comisión de Conciliación Arbitraje Médico del Estado de México.
19 de marzo de 2004.
- Convenio de Colaboración que celebran por una parte el Instituto Federal de la Defensoría Pública y la Comisión de Conciliación Arbitraje Médico del Estado de México.
25 de febrero de 2005.

II. OBJETIVO GENERAL

- Contar con un instrumento que permita establecer los lineamientos y procesos para asesorar o resolver con prontitud las quejas presentadas por usuarios, referentes a los servicios de salud tanto públicos como privados.

III. SISTEMA OPERATIVO



IV. NORMAS GENERALES**201C16-010/08/98**

- La Comisión deberá proporcionar sus servicios en forma expedita, confidencial, gratuita e imparcial.

201C16-020/08/98

- La Comisión deberá notificar al usuario de manera, personal o por estrados, de la procedencia o improcedencia de la queja.

201C16-030/08/98

- Los Consultores Médico y Jurídico deberán informar y orientar a los usuarios respecto de las consecuencias de la interposición de la queja, así como de los alcances de la intervención de la Comisión.

201C16-040/08/98

- Por ningún motivo la Comisión propiciará el enfrentamiento de las partes involucradas en el conflicto.

201C16-050/08/98

- La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico podrá hacer del conocimiento público la Opinión Técnico Médica, que emita en los casos que exista interés general involucrado.

201C16-060/08/98

- La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico emitirá Opinión Técnico-Médica cuando, con conocimiento de causa, considere que las consecuencias de hecho y de derecho son relevantes y ameritan su intervención, con el objeto de coadyuvar a elevar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

201C16-070/08/98

- Los Peritajes se emitirán a solicitud de las Autoridades Federales, Estatales y Municipales, a efecto de darles a conocer, conforme al leal saber y entender de la Comisión, su criterio técnico profesional en el ámbito de la protección a la salud humana.

201C16-080/08/98

- La emisión de Peritajes por parte de la Comisión, a solicitud del Tribunal Superior de Justicia del Estado de México, se limitará a su intervención como perito tercero en discordia, debiendo estar de por medio la preexistencia de opiniones y dictámenes de las partes involucradas en los respectivos procedimientos o procesos; a menos que la Comisión acuerde especialmente fungir como perito de la autoridad solicitante en los casos que así lo ameriten, debiendo motivar razonadamente la intervención de la Comisión.

V. ACUERDOS



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

ACUERDO DE CALIFICACIÓN DE QUEJA

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ CON _____¹ MINUTOS, DEL DÍA _____, DEL MES DE _____ DEL AÑO _____²; DERIVADO DEL ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA QUEJA SE PROCEDIÓ A SU CALIFICACIÓN, LA CUAL SE SOMETE A LA APROBACIÓN DEL COMISIONADO DETERMINÁNDOSE LO SIGUIENTE:

1. SE TIENE POR *PROCEDENTE* LA PRESENTE QUEJA POR SER COMPETENCIA DE ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO POR EL ARTÍCULO DE SU ACUERDO DE CREACIÓN, TODA VEZ QUE: _____³ (MOTIVAR PROCEDENCIA O IMPROCEDENCIA)
2. QUE SE LE BRINDE A LA PARTE USUARIA, ASESORÍA E INFORMACIÓN AMPLIA SOBRE SU QUEJA Y DE LOS ALCANCES Y FUNCIONES DE ESTA COMISIÓN.
3. NOTIFIQUESE.

⁴
SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

⁵
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

⁶
CONSULTOR JURÍDICO

⁷
CONSULTOR MÉDICO

ACUERDO DE CALIFICACIÓN DE QUEJA

El formato "Acuerdo de Calificación de Queja" 217C0000/AC-02/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para informar al usuario las causas por las cuales es procedente o improcedente la queja presentada, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- | | | |
|-------------|--|---|
| 1 | LAS _____ CON _____ MINUTOS | Anotar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos). |
| 2 | DÍA _____ DEL MES _____ DE _____ DEL AÑO _____ | Anotar el día, mes y año en el que se recibe la queja. |
| 3 | TODA VEZ QUE: _____ | Escribir si es Procedente o Improcedente. |
| 4, 5, 6 Y 7 | SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE CONSULTOR MÉDICO Y CONSULTOR JURÍDICO | Espacio para registrar la firma de los Subcomisionados y los Consultores Médico y Jurídico que suscriben el presente Acuerdo. |



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

ACUERDO DE RADICACIÓN

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO, SIENDO LAS ____ HORAS CON 1 MINUTOS, DEL DÍA ____ DEL MES ____ DEL AÑO 2, SE TUVO POR RECIBIDA EN ESTA COMISIÓN LA QUEJA INTERPUESTA POR EL (A) C. 3 EN LA QUE REFIRIO LA EXISTENCIA DE PROBABLES IRREGULARIDADES DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO RECIBIDO DE: 4.

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO Y CON FUNDAMENTO EN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 2.26, FRACCIÓN I Y II DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, VIGENTE EN LA ENTIDAD, ASÍ COMO 4,17, FRACCIÓN II, 18, FRACCIÓN II Y 19 FRACCIONES XI Y XII DEL REGLAMENTO INTERNO DE ESTA COMISIÓN, LOS C.C. 5, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, 6, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, 7, CONSULTOR JURÍDICO Y 8, CONSULTOR MÉDICO Y, DERIVADO DEL ESTUDIO Y ANÁLISIS DE TODOS LOS ASUNTOS QUE OBRAN EN EL EXPEDIENTE, REGISTRADO EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN Y TODA VEZ QUE QUEDÓ AMPLIAMENTE CONSTATADO EMITEN EL SIGUIENTE:

ACUERDO

PRIMERO.- TÉNGASE POR REGISTRADA LA QUEJA Y ASIGNESELE EL NÚMERO CONSECUTIVO ASCENDENTE QUE CORRESPONDA AL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN.

SEGUNDO.- HÁGASE LA CALIFICACIÓN DE LA QUEJA Y SOMETASE A LA APROBACIÓN DEL COMISIONADO EN TÉRMINOS DEL REGLAMENTO INTERIOR DE ESTE ORGANISMO.

EN CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO EN EL ACUERDO ANTERIOR SE REGISTRA LA QUEJA BAJO EL NÚMERO 9.

10
SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

11
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

12
CONSULTOR JURÍDICO

13
CONSULTOR MÉDICO

ACUERDO DE RADICACIÓN

El formato "Acuerdo de Radicación" 217C0000/AR-01/05 será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para informar al usuario que la queja presentada es procedente, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

- | | | | |
|-----------------------|--|-----|---|
| 1 | ____ HORAS
____ MINUTOS | CON | Anotar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos). |
| 2 | DÍA DEL MES____
AÑO__ | DEL | Anotar el día, mes y año en el que se recibe la queja. |
| 3 | POR EL (A) C. _____ | | Anotar el nombre de la persona que presente la queja, incluyendo el parentesco del representante en caso de que exista. |
| 4 | RECIBIDO DE: _____ | | Anotar el nombre del prestador del servicio médico. |
| 5 Y 6 | ____, SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

SUBCOMISIONADO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO
DE QUEJAS | | Anotar los nombres completos de los C.C. Subcomisionados. |
| 7 Y 8 | LIC. _____
CONSULTOR JURÍDICO
DR. _____
CONSULTOR MÉDICO | | Anotar los nombres completos de los Consultores Jurídico y Médico que reciben queja del usuario (paciente) o de su representante. |
| 9 | NÚMERO _____ | | Registrar y asignar el número de queja. |
| 10,
11, 12
Y 13 | SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE,
SUBCOMISIONADO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO
DE QUEJAS, CONSULTOR
JURÍDICO Y CONSULTOR
MÉDICO | | Espacio para registrar la firma de los Subcomisionados y los Consultores Jurídico y Médico que suscriben el presente Acuerdo. |



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

ACUERDO DE PASE A ARCHIVO DE RESERVA POR 1

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO; SIENDO LAS HORAS
CON 3 MINUTOS DEL DÍA DEL MES DE DEL AÑO 4 , LOS
C.C. 5 , CONSULTOR MÉDICO Y 6 CONSULTOR JURÍDICO DE
ESTA COMISIÓN, PROCEDIERON A BRINDARLE ATENCIÓN AL (A) C. 7 , EN SU CALIDAD
DE 8 , A QUIEN SE LE ASIGNÓ EL NÚMERO DE QUEJA CCAMEM/ 9 ,
CORRESPONDIENTE AL SUCESIVO DEL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN.
TODA VEZ QUE 10 QUIEN 11 , POR
LO QUE FACULTA A ESTA COMISIÓN A DAR POR CONCLUIDA LA MISMA, REMITIÉNDOSE EL
EXPEDIENTE AL ARCHIVO DE RESERVA, EL DÍA , DEL MES DEL AÑO 12 ,
DONDE QUEDARÁ A DISPOSICIÓN PARA FUTURAS INDAGACIONES SI ASÍ SE REQUIERE. -----

 13
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE

 14
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

 15
CONSULTOR JURÍDICO

 16
CONSULTOR MÉDICO

 17
JEFE DE LA UNIDAD DE CALIDAD EN EL
SERVICIO MÉDICO

ACUERDO DE PASE A ARCHIVO DE RESERVA

El formato "Acuerdo de Pase a Archivo de Reserva" 217C0000/AR-03/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, como el documento oficial con el que se emite la Determinación de una controversia, el cual se requisitará de acuerdo al siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	ACUERDO DE PASE A ARCHIVO DE RESERVA POR _____	Especificar el motivo por el cual se pasa la queja a Archivo de Reserva
2	___/___	Anotar el número exacto de hojas que consta el documento
3	___ HORAS CON ___ MINUTOS	Anotar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
4	DÍA ___ DEL MES DE ___ DEL AÑO ___	Escribir el día, mes y año en el que se recibe la queja.
5 y 6	_____ CONSULTOR MÉDICO _____ CONSULTOR JURÍDICO	Anotar el nombre completo de los Consultores Médico y Jurídico que llevaron la queja.
7	AL (A) C. _____	Anotar el nombre completo del usuario y/o representante que interpusieron la queja.
8	CALIDAD DE _____	Anotar el parentesco del representante, en caso de que exista.
9	CCAMEM/ _____	Anotar el número de queja correspondiente al sucesivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
10	TODA VEZ QUE _____	Anotar la vía de recepción de la queja, procedencia o improcedencia de la misma.
11	QUIEN _____	Describir el motivo por el cual será dado de baja el expediente.
12	DÍA ___ DEL MES ___ DEL AÑO ___	Anotar el día, mes y año en el que se da de baja el expediente.
13,	SUBCOMISIONADO DE	Línea para anotar nombre y firma de los Subcomisionados, Consultores Médico, Jurídico y el Jefe de la Unidad de Calidad en el Servicio de México, que firman el presente Acuerdo.
14,	CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, DE	
15, 16	SUBCOMISIONADO DE	
Y 17	RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, CONSULTOR JURÍDICO, CONSULTOR MÉDICO Y JEFE DE LA UNIDAD DE CALIDAD EN EL SERVICIO MÉDICO	

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 010	RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS
--	--

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Atender de manera expedita, confidencial, gratuita e imparcial a los usuarios que presenten alguna inconformidad derivada de la prestación de servicios de salud.
--

 NORMAS:**RQ-010/08/98**

- La atención del usuario o su representante deberá ser en forma coordinada por un Consultor Médico y un Consultor Jurídico de la Comisión.

RQ-020/08/98

- Para la atención de la queja los Consultores deberán solicitar al usuario se identifique mediante documento oficial con fotografía, pudiendo ser: credencial para votar, licencia de manejo, pasaporte, etc.

RQ-030/08/98

- Para la comprobación de la relación médico-paciente, el usuario podrá presentar: documentos que acrediten la valoración del médico que le atendió (diagnóstico), recibos de hospitalización, prescripciones médicas, carnet de citas, estudios de laboratorio, radiografías y, en su caso, acta de defunción o cualquier documento que demuestre la relación médico paciente, en caso de contar con ellos.

RQ-040/08/98

- En la integración de la queja los Consultores deberán abstenerse de hacer sugerencias al interesado, a fin de evitar la alteración u orientación de la narración de los hechos.

RQ-050/08/98

- Las quejas deberán ser presentadas por los afectados y, en caso de menores de edad, impedidos o discapacitados, por un familiar o su representante.

RQ-060/08/98

- El representante del afectado podrá ser un familiar o un tercero, siempre y cuando tenga interés legítimamente legal en el asunto.

RQ-070/08/98

- Las quejas recibidas vía telefónica, fax, o por correo ordinario, certificado o electrónico, podrán ser tramitadas siempre y cuando los afectados las documenten en un plazo no mayor a 15 días hábiles, pudiendo ser esto por los mismos medios.

RQ-080/08/98

- Los expedientes de quejas de los usuarios deberán contener el formato "Recepción Inicial de Queja", identificación oficial con fotografía y los documentos comprobatorios de la relación médico-paciente correspondiente, siempre y cuando éstos existan.

RQ-090/08/98

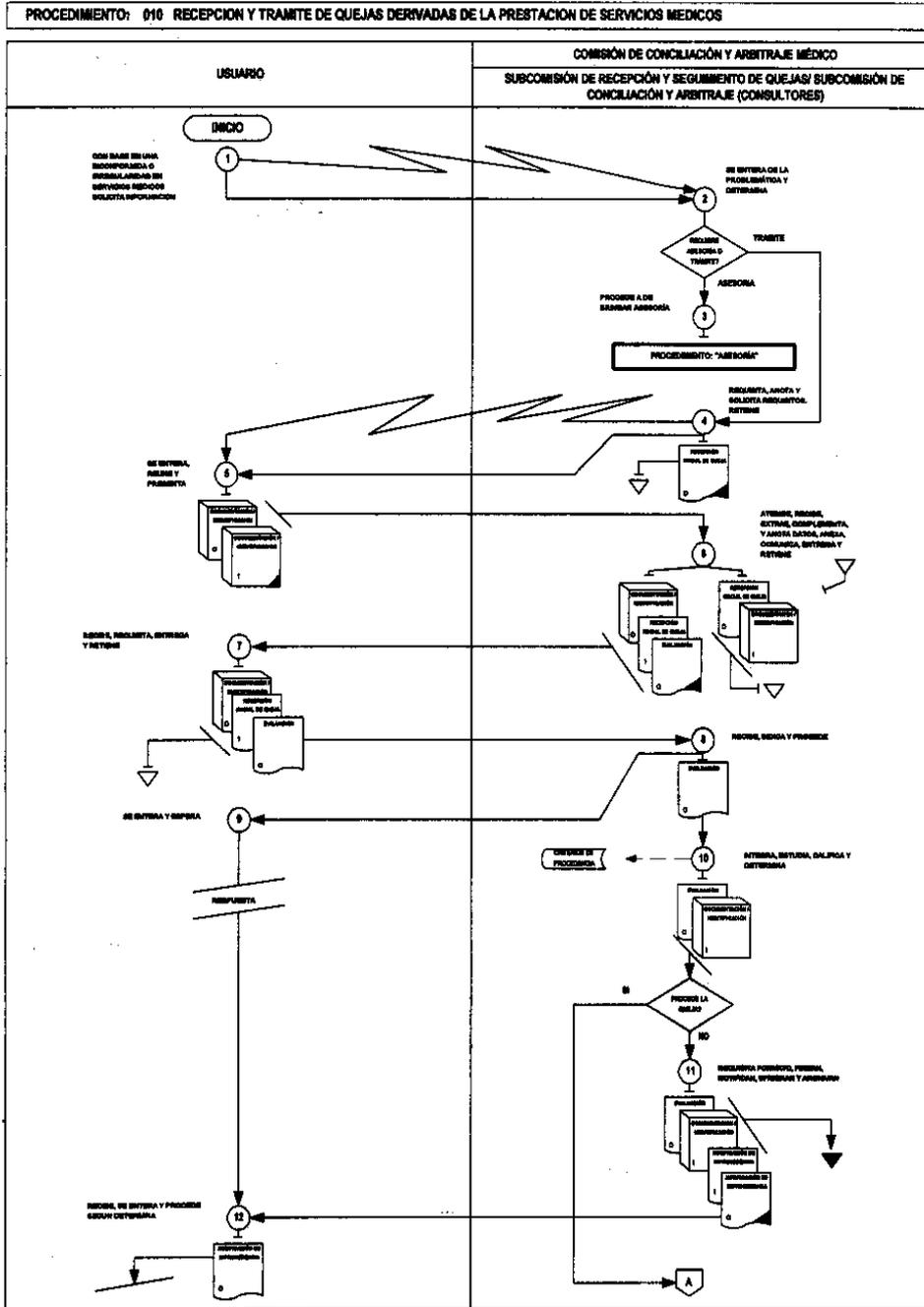
- Los Consultores Médicos y Jurídicos, deberán verificar que el formato "Recepción Inicial de Queja", esté debidamente requisitado previa firma del quejoso.

RQ-010/09/05

- Las quejas anónimas no podrán ser tramitadas en la Comisión.

PROCEDIMIENTO: 010		RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD
1	Usuario	<p>Con base en su inconformidad o irregularidad en la prestación de servicios de salud, solicita a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, vía telefónica, fax, correo electrónico, escrita o personalmente información para presentar una queja por alguna de las siguientes causas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferimiento en la prestación del servicio médico por causas ajenas al paciente. • Negación en la prestación de un servicio o tratamiento inadecuado. • Actos del médico que tengan consecuencias negativas en la salud o afecten la vida del paciente. • Realización de estudios innecesarios o injustificados. • Falta de información del médico o del personal auxiliar como enfermeras y técnicos. • Alteraciones voluntarias o involuntarias en el reporte de auxiliares de diagnóstico (laboratorio, imagenología). • Egreso o ingreso hospitalario injustificado. • Deficiencias de los servicios que proporcionan las Instituciones Públicas de Salud, Hospitales o Clínicas de carácter privado, así como de los profesionistas de la salud.
2	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera de la problemática y solicitud personal, vía telefónica, fax, correo electrónico o escrita, y determina si requiere de Asesoría o de dar trámite a la Queja.
3	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	A solicitud requiere de una asesoría, procede a brindársela al usuario. Se conecta con el procedimiento de "Asesoría".
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	<p>La solicitud requiere trámite</p> <p>Requisita el formato "Recepción Inicial de Queja", anotando los datos generales del usuario y/o representante, así como el motivo de la misma y le solicita que presente los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial con fotografía (original y copia). • Documentos comprobatorios de la relación médico-paciente (resumen del médico que atendió, recibos de hospitalización, receta médica, acta de defunción o carnet de citas en original y copia), en caso de contar con ellos. • Asimismo se informa que si por cuestiones de su lugar de residencia se le dificulta acudir a las oficinas, podrá enviar la documentación por correo o vía fax, y en un término de 15 días hábiles presentarse con la documentación original. <p>Retiene formato "Recepción Inicial de Queja" y espera documentación.</p>
5	Usuario	Se entera, reúne y presenta la documentación soporte en la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico.
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de	Atienden al interesado y reciben identificación oficial y documentación comprobatoria de la relación médico-paciente, en original y copia, coteja los documentos.

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
	Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Extrae y complementa el formato "Recepción Inicial de Queja" en original, en el cual anota los datos generales del usuario y/o representante, una descripción de los hechos y pretensiones especificando fecha, nombre, dirección y lugar donde se proporcionó el servicio de salud, así como cualquier otra información que contribuya al esclarecimiento de los hechos, recaba la firma del usuario o representante y firman los Subcomisionados y los Consultores Médico y Jurídico.	
		Anexa al formato "Recepción Inicial de Queja" copias de la identificación oficial y del documento comprobatorio de la relación médico-paciente, en caso de contar con ello, extrae el formato "Evaluación del Servicio", le comunica al usuario que lo requisió, integra con los demás documentos y entrega. Retiene formato "Recepción Inicial de Queja" y copia de la documentación.	
7	Usuario	Recibe original de la identificación oficial, documento comprobatorio de la relación médico-paciente, en caso de contar con ello y los formatos "Recepción Inicial de Queja" y "Evaluación del Servicio", en original, requisita este último y entrega. Retiene demás documentación.	
8	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Recibe formato "Evaluación del Servicio" en original. Indica al usuario que espera la respuesta y procede.	
9	Usuario	Se entera y espera respuesta.	
10	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Integra expediente con el original del formato "Recepción Inicial de Queja", copias de la documentación comprobatoria de la relación médico-paciente, en caso de contar con ello e identificación personal. Estudia los documentos, califica la queja, con base en los criterios de procedencia establecidos por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México y determina si procede. Nota: En caso de considerar que los elementos de la queja son insuficientes solicita al usuario, mediante oficio que presente todas las pruebas que obren en su poder para sustanciar la queja.	
11	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	La queja no es procedente. Requisita el formato de "Notificación de Improcedencia" en original y copia, en el que se indican las causas o, en su caso, las instancias competentes para resolver el conflicto, firman los titulares de la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas y de la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje y notifica al usuario. Integra al expediente la copia de la notificación, previo acuse de recibido y archiva.	
12	Usuario	Recibe "Notificación de Improcedencia" en original previo acuse de recibo, se entera y procede según determine.	
13	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	La queja es procedente. Retiene documentación e invita a las partes a dar solución a la controversia mediante el procedimiento de "Gestión Inmediata" o "Conciliación". Se conecta con el procedimiento de "Gestión Inmediata" o "Conciliación".	



PROCEDIMIENTO: 010 RECEPCION Y TRAMITE DE QUEJAS DERIVADAS DE LA PRESTACION DE SERVICIOS MEDICOS	
USUARIO	COMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO SUBCOMISION DE RECEPCION Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS/ SUBCOMISION DE CONCILIACION Y ARBITRAJE (CONSULTORES)
	<pre>graph TD; A{A} --> B((10)); B --- C[RETIENE DOCUMENTACIÓN E INVITA A LAS PARTES A DAR SOLUCIÓN]; C --- D[DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA]; D --- E[1]; E --> F[SE CONECTA AL PROCEDIMIENTO: *GESTION INMEDIATA* O *CONCILIACION*]; F --> G([FIN]);</pre>



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO ESTADO DE MÉXICO

RECEPCIÓN INICIAL DE QUEJA

1/2

2 DATOS DEL USUARIO

Nombre:
Sexo:
Domicilio:
Colonia:
Municipio:
Documento de afiliación:
Documento de identificación:
Edad:
Nacionalidad:
C.P.:
Teléfono:
No.
Folio:

3 DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre:
Sexo:
Domicilio:
Colonia:
Municipio:
Documento de identificación:
Causa:
Edad:
Nacionalidad:
C.P.:
Teléfono:
Folio:
Parentesco:

4 PRESTADOR DEL SERVICIO

Nombre:
Domicilio:
Lugar de atención:
Especialidad:

PERSONAL QUE RECIBE Y ATIENDE LA QUEJA

Forma de recepción:
Lugar de atención:
Consultores:

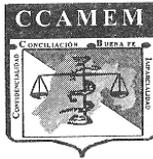
EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO, SIENDO LAS HORAS CON MINUTOS DEL DÍA DEL MES DE DEL AÑO DOS MIL; LOS C.C. CONSULTOR MÉDICO Y CONSULTOR JURÍDICO DE ESTA COMISIÓN, PROCEDIERON A TENER POR RECIBIDA LA QUEJA PRESENTADA POR EL (A) C. EN SU CALIDAD DE, YA QUE DE LA DOCUMENTACIÓN QUE EN ESTE MOMENTO EXHIBE ANTE ESTE ÓRGANO, ASÍ COMO DE LA NARRACIÓN DE LOS HECHOS MANIFESTADOS, ES POSIBLE PRESUMIR LA EXISTENCIA DE IRREGULARIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA QUE LE FUERA BRINDADA A ESTA POR.

MANIFIESTO QUE HE SIDO DEBIDA, AMPLIA Y OPORTUNAMENTE INFORMADO DEL OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, ASÍ COMO DE LOS ALCANCES Y EFECTOS LEGALES DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, DE LA CONCILIACIÓN Y EN SU CASO DEL ARBITRAJE COMO MEDIOS PARA DIRIMIR CONFLICTOS DERIVADOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS. QUE FUE HECHO DE MI CONOCIMIENTO QUE LO ANTERIOR ES SIN PERJUICIO, NI EN SUSTITUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LAS AUTORIDADES DE PROCURACIÓN E IMPARTICIÓN DE JUSTICIA, ASÍ COMO QUE LA INTERVENCIÓN DE ESTA COMISIÓN, NO AFECTA EL EJERCICIO DE OTROS DERECHOS O MEDIOS DE DEFENSA, QUE CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES EN LA MATERIA, PUEDA HACER VALER ANTE LAS INSTANCIAS Y AUTORIDADES JURISDICCIONALES COMPETENTES, Y QUE ESTO NO INTERRUMPE NI SUSPENDE LOS PLAZOS PRECLUSIVOS NI PRESCRIPCIÓN PREVISTOS POR LA LEY.

MOTIVO DE LA QUEJA

1. 16

QUE EN VIRTUD DE LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, Y TODA VEZ QUE ME FUE LEÍDO LO DISPUESTO POR LA LEGISLACIÓN PENAL APLICABLE Y VIGENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO, PARA AQUELLOS QUE FALSEEN INFORMACIÓN ANTE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, BAJO PROTESTA DE CONDUCIRME CON ABSOLUTA VERACIDAD, MANIFIESTO QUE EL MOTIVO DE LA PRESENTE QUEJA, ES CON BASE EN LOS SIGUIENTES HECHOS Y PRETENSIONES:



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

RECEPCIÓN INICIAL DE QUEJA

2/2

HECHOS

18

PRETENSIONES

19

ANEXOS

1. COPIA FOTOSTÁTICA DE 20

ENTERADO DE MIS DERECHOS Y DE LOS ALCANCES LEGALES, Y BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, HAGO DEL CONOCIMIENTO DE ESTA COMISIÓN QUE NO HE PRESENTADO DENUNCIA PENAL, NI DEMANDA CIVIL ASÍ COMO NO HE RECURRIDO A NINGUNA OTRA ACCIÓN LEGAL ANTE ÓRGANO JURISDICCIONAL DISTINTO CON MOTIVO DE LOS HECHOS QUE DIERON ORIGEN A LA PRESENTE QUEJA. DE IGUAL MANERA ME COMPROMETO A QUE DE RECURRIR A OTRA INSTANCIA, POSTERIOR A ESTE ACTO, LO HARÉ SABER A ESTA COMISIÓN EN UN TÉRMINO NO MAYOR DE CUARENTA Y OCHO HORAS HÁBILES. ASIMISMO, UNA VEZ RECIBIDA AMPLIA EXPLICACIÓN DEL CONTENIDO QUE HE VERTIDO EN ESTA QUEJA, QUEDO COMPROMETIDO A QUE SE CUMPLAN LOS TÉRMINOS QUE DE BUENA FE HE EXPUESTO, LOS CUALES NO PODRÁN SER MODIFICADOS EN FUTURAS ACTUACIONES.

20
USUARIO (A)

21
REPRESENTANTE

22
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

23
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE

24
CONSULTOR MÉDICO

25
CONSULTOR JURÍDICO

RECEPCIÓN INICIAL DE QUEJA

El formato "Recepción Inicial de Queja" 121C16/RQ-02/98, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para formalizar las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	FOLIO	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	DATOS DEL USUARIO O PACIENTE	Anotar el nombre completo, edad, sexo, nacionalidad, domicilio (colonia, municipio, código postal), teléfono, documento de afiliación (número de folio), documento de identificación (número de folio) que serán proporcionados por el usuario (paciente) o por su representante personal o legal.
3	DATOS DEL REPRESENTANTE	De preferencia será el familiar más cercano al usuario, sin embargo podrá ser también cualquier familiar, persona que conozca a ciencia cierta como se llevo a cabo el tratamiento al paciente ó en su caso representante legal debidamente autorizado por el paciente, recabándose los datos generales, la causa y el parentesco.
4	DATOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	Anotar el nombre del prestador del servicio de salud, su domicilio, el lugar donde brindo la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
5	FORMA DE RECEPCIÓN	Anotar si la queja es presentada en forma personal, vía telefónica, escrita, a través de medio electrónico, programas televisivos o de radio.
6	LUGAR DE ATENCIÓN	Anotar el lugar donde se recibió la queja.
7	PERSONAL QUE RECIBE LA QUEJA	Anotar los nombres de los Subcomisionados de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje, así como de los Consultores Médico y Jurídico que intervienen en la recepción de la queja.
8	LAS ___ HORAS CON ___	Anotar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
9	DEL DÍA ___ DEL MES DE ___	Escribir el día y mes en el que se recibe la queja.
10	DEL AÑO _____	Anotar el año de en el que se recibe la queja.
11 Y 12	LOS C.C. _____	Escribir los nombres completos de los Consultores Médico y Jurídico que reciben queja del usuario (paciente) o de su representante.
13	POR EL (A) C. _____	Anotar el nombre de la persona que presente la queja.
14	CALIDAD DE _____	Anotar el parentesco del representante, en caso de que exista.
15	BRINDADA A ESTA POR _____	Anotar el nombre del prestador del servicio de salud, el lugar donde brindo la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
16	MOTIVO DE LA QUEJA	Anotar el o los motivos que dan origen a la queja y que de acuerdo a la narración de hechos del usuario y/o representante, se manifestaron durante el tratamiento médico.
17	HECHOS	Hacer una breve y puntal reseña del tratamiento médico, mismo que fue narrado al personal de la Comisión por el usuario (paciente) y/o representante.
18	PRETENSIONES	Anotar la (s) pretensiones que el usuario requiere del prestador del servicio médico.
19	ANEXOS	Registra el nombre de los documentos que el usuario (paciente) y/o su representante, aporten como sustento para la iniciación de la queja, en caso de contar con ellos, (fotocopia).

20 Y	USUARIO (A)	Y/O	Espacio para registrar la firma del usuario (paciente) y/o por su representante.
21	REPRESENTANTE		
22 Y	SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	DE	Espacio para registrar la firma de los Subcomisionados.
23	SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Y DE	
24 Y	CONSULTOR MÉDICO Y		Espacio para registrar la firma de los Consultores Médico y Jurídico.
25	CONSULTOR JURÍDICO		



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

Unidad Administrativa: _____ 1
 Oficio No. _____ 2
 Expediente: CCAMEM/ _____ 3
 ASUNTO: Notificación de Recepción de Queja
 Toluca de Lerdo, México a _____ de _____ de 4

C. _____ 5
PRESENTE

En relación con la queja que presentó a esta Comisión el día _____ del mes de _____ del año _____ 6, en su calidad de _____ 7, por la existencia de probables irregularidades en la atención médica prestada en _____ 8; se hace de su conocimiento que después de haber realizado el estudio y análisis de la queja, se procedió a su calificación, sometiéndola a la aprobación del C. Comisionado, por lo que con fundamento en los Artículos 2.26, fracción I, II, VIII y X del Código Administrativo vigente en la entidad, así como el 17, fracción II, 18, fracción I, II y III, 19, fracción I y IX del Reglamento Interno de esta Comisión y 24 y 28 del Código de Procedimientos Administrativos, se determinó que esta Comisión _____ 9, competente para dar entrada como queja al asunto que por usted nos fue planteado.

No habiendo otro asunto que tratar por el momento, reciba un respetuoso saludo.

ATENTAMENTE

 10
**SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
 SEGUIMIENTO DE QUEJAS**

c.c.p. _____ 11 - Comisionado.
 _____ 12 - Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje.
 Expediente.
 Archivo/Minutario.

NOTIFICACIÓN DE RECEPCIÓN DE QUEJA

El formato de "Notificación de Recepción de Queja" 217C0000/RQ-01/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para formalizar las quejas que presenten los usuarios de servicios médicos, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	UNIDAD ADMINISTRATIVA	Línea para anotar la clave de la Unidad emisora de la Notificación.
2	OFICIO No.	Espacio para anotar el número de oficio consecutivo al Libro de Gobierno de esta Comisión.
3	EXPEDIENTE	Área para anotar el número de queja con el cual quedó registrada en esta Institución.
4	ASUNTO	Anotar el motivo por el cual se envía el documento.
5	C. _____	Indicar el nombre de la persona usuaria y/o representante en su caso, a quien va dirigido el documento.
6	DÍA ____ DEL DE ____ DEL AÑO ____	MES Anotar el día, mes y año en el que se recibe la queja.
7	EN SU CALIDAD DE _____	Espacio para anotar el nombre de la persona que presenta la queja, incluyendo el parentesco del representante en caso de que exista.
8	PRESTADA EN _____	Área para anotar el nombre del prestador del servicio de salud y el lugar donde brindó la atención o el tratamiento médico.
9	COMISIÓN _____	Espacio para hacer mención si es esta Comisión es Procedente o Improcedente.
10	SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Área para anotar el nombre y firma completo del Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas.
11 Y 12	_____, COMISIONADO Y SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Espacio para marcar copia de conocimiento al Comisionado y Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 020	ASESORÍA
--	-----------------

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Brindar información médico-legal a los usuarios y prestadores del servicio de salud, sobre sus derechos y obligaciones en la materia.
--

NORMAS:

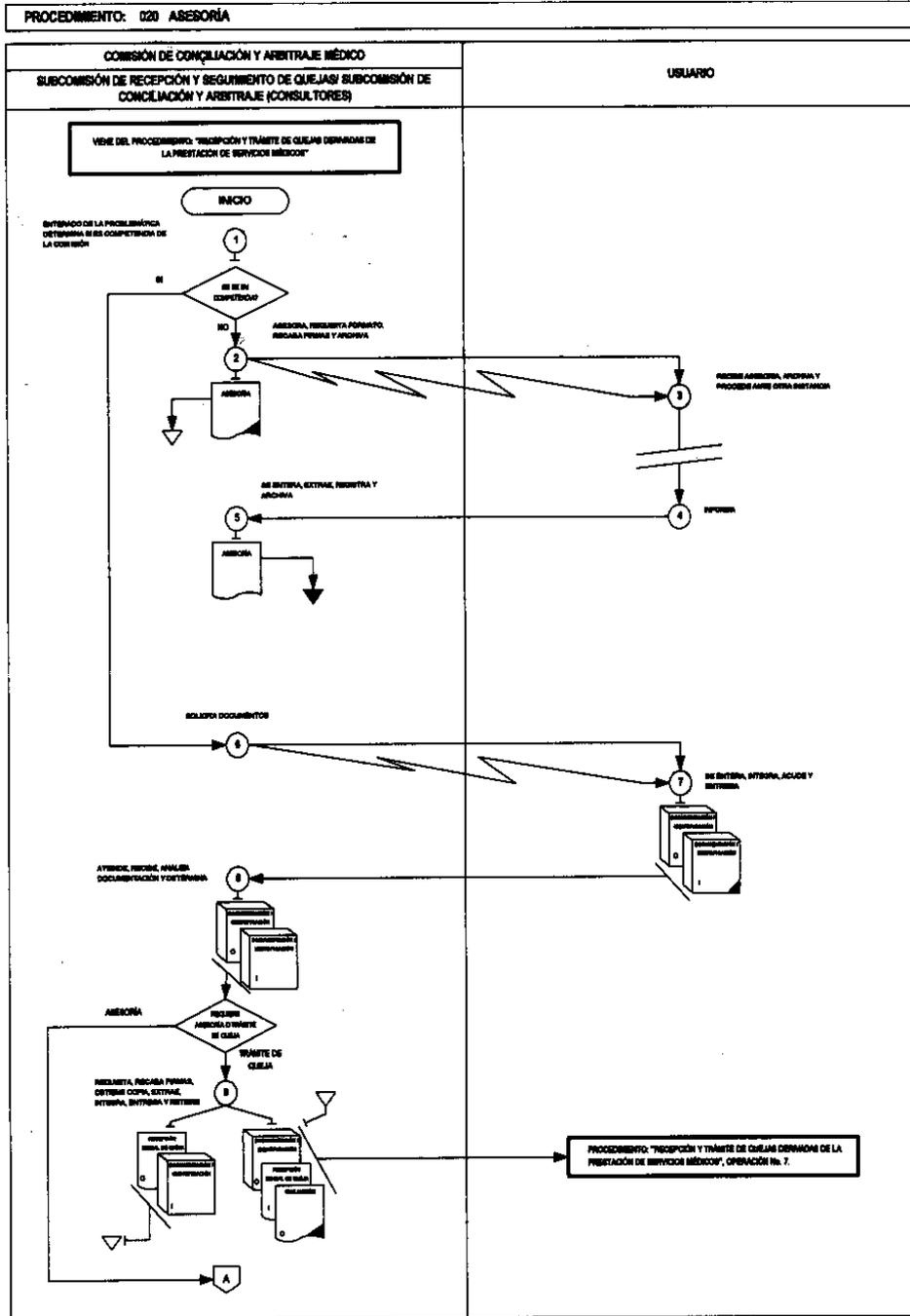
AS-010/09/05

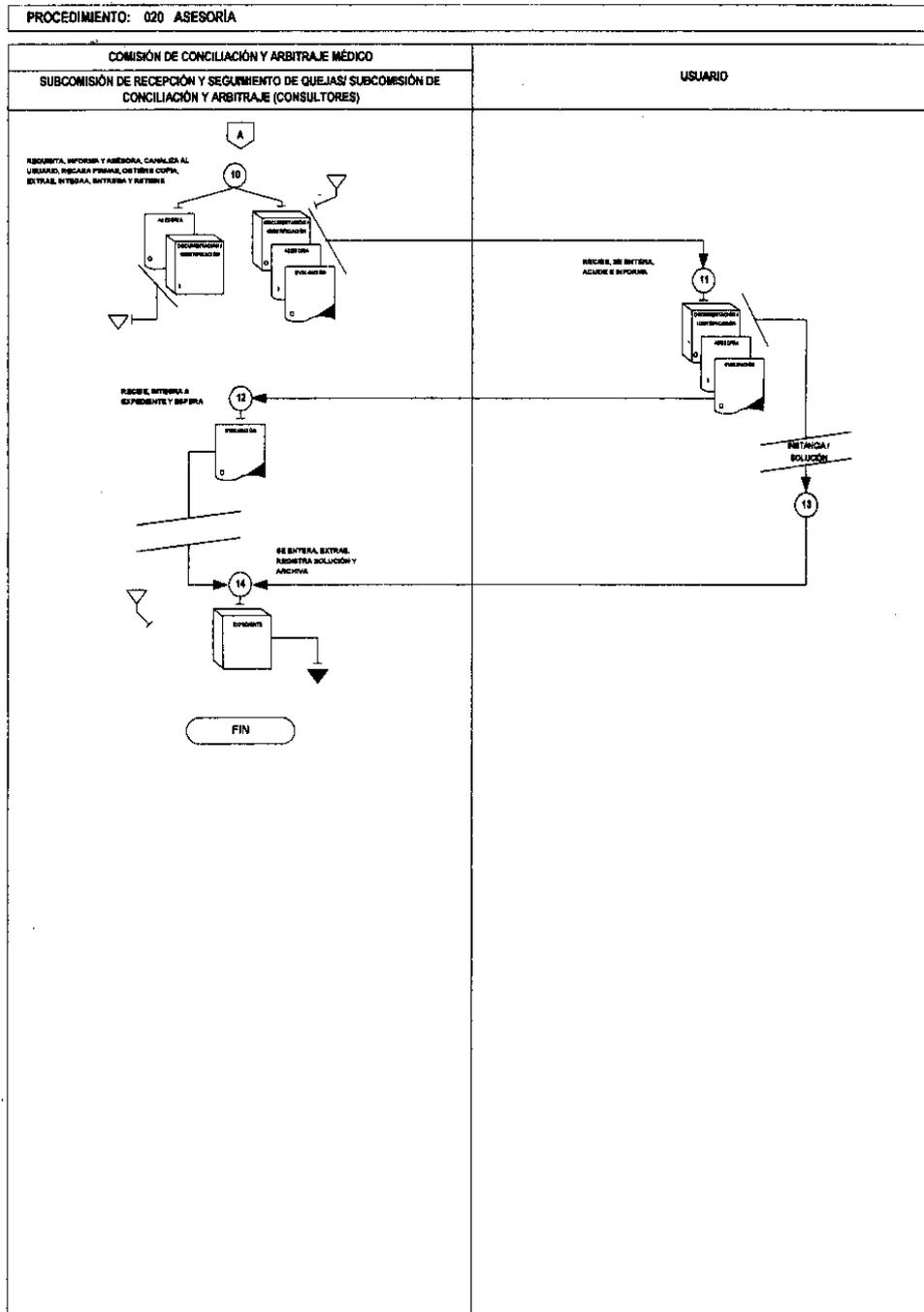
- Las Subcomisiones de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje, a través de los Consultores Médico y Jurídico brindarán Asesoría Médico-Legal y proporcionarán al usuario y/o prestador del servicio de salud, toda la información sobre sus derechos y deberes que les asisten en la materia, así como las obligaciones y alcances en la interposición de una queja y/o denuncia en otra instancia o institución competentes para solucionar su problema; a efecto de que todas las dudas e inquietudes respecto a su controversia, sean aclaradas por parte del personal de la Comisión.

PROCEDIMIENTO: 020	ASESORÍA
---------------------------	-----------------

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Viene del procedimiento de "Recepción y Trámite de Quejas derivadas de la Prestación de Servicios Médicos". Se entera de la problemática ya sea, escrita, telefónica, correo electrónico o fax, determinando la competencia del asunto y si requiere se presente el usuario y/o prestador de servicio con documentación (en caso de contar con ella).	
2	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	No es competencia de la Comisión, enterada de la problemática, (telefónica, escrita, correo electrónico o fax), asesora sobre las funciones y atribuciones de la Comisión y requisita el formato de Asesoría y archiva.	
3	Usuario y/o Prestador del Servicio Médico	Recibe Asesoría y determina acudir a otra instancia o autoridad competente.	
4	Usuario y/o Prestador del Servicio Médico	Informa a la Comisión ante que instancia o autoridad acudió y cual fue la solución de su problema.	
5	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera de la solución, registra y archiva para su control y seguimiento.	

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Si es competencia de la Comisión, le solicita documentación soporte (en caso de contar con ella).	
7	Usuario y/o Prestador del Servicio	Se entera, integra y entrega la documentación (en caso de contar con ella).	
8	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Enterada de la problemática, atiende, recibe y analiza la documentación (en caso de contar con ella) y determina si requiere de Asesoría o trámite de queja.	
9	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Si requiere trámite la queja, requisita el formato de Recepción Inicial de Queja, recaba firmas y obtiene copia de los documentos (en caso de contar con ellos), extrae y anexa formato de evaluación del servicio y entrega al usuario y/o prestador del servicio.	
		Se conecta con el procedimiento de "Recepción y Trámite de Quejas derivadas de la Prestación de Servicios Médicos", operación No. 7.	
10	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Si requiere de Asesoría, se requisita el formato Asesoría, informa asesora y canaliza al usuario con la autoridad o instancia correspondiente, recaba firmas y obtiene copia de los documentos, extrae e integra, entrega y retiene; asimismo solicita requisito el formato de evaluación del servicio.	
11	Usuario y/o Prestador del Servicio	Recibe documentación original (en caso de contar con ella), requisita el formato de evaluación del servicio, la devuelve, retiene documentación y acude a la instancia competente.	
12	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Reciben el formato de evaluación del servicio, lo integra al expediente y espera a que el usuario y/o prestador del servicio le informe a que instancia acudió.	
13	Usuario y/o Prestador del Servicio	Informa a la Comisión ante que instancia o autoridad acudió y cual fue la solución a su problema.	
14	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera, extrae el expediente, registra solución y la archiva.	







COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

ASESORÍA

1/2

DATOS DEL USUARIO

Nombre:	Edad:	AÑOS
Sexo:	Nacionalidad:	MEXICANA
Domicilio:	C.P.:	
Colonia:	Teléfono:	
Municipio:	No.:	
Documento de afiliación:	Folio:	
Documento de identificación:		

DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre:	Edad:	AÑOS
Sexo:	Nacionalidad:	MEXICANA
Domicilio:	C.P.:	
Colonia:	Teléfono:	
Municipio:	Folio:	
Documento de identificación:	Parentesco:	
Causa:		

PRESTADOR DEL SERVICIO

Nombre:
Domicilio:
Lugar de atención:
Especialidad:

PERSONAL QUE RECIBE Y ATIENDE LA ASESORÍA

Forma de recepción: Lugar de atención:
 CCAMEM

Consultores:

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS CON MINUTOS
 DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL ; LOS C.C.
 CONSULTOR MÉDICO Y CONSULTOR JURÍDICO
 DE ESTA COMISIÓN, PROCEDIERON A TENER POR RECIBIDA LA QUEJA PRESENTADA POR EL (A) C.
 EN SU CALIDAD DE .

MOTIVO DE LA ASESORÍA

1. _____



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO
ESTADO DE MÉXICO

ASESORÍA

2/2

HECHOS

16

PRETENSIONES

17

ANEXOS

1. COPIA FOTOSTÁTICA DE 18

LA PRESENTE FUE RECIBIDA DE MANERA _____, MOTIVO POR EL CUAL
_____, ASIMISMO EL USUARIO (A) Y/O REPRESENTANTE, SE
COMPROMETE A INFORMAR A ESTA COMISIÓN SI RECURRIÓ A OTRA INSTANCIA,
POSTERIOR A LA FIRMA DEL PRESENTE DOCUMENTO.

19
USUARIO (A)

20
REPRESENTANTE

21
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

22
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE

23
CONSULTOR MÉDICO

24
CONSULTOR JURÍDICO

ASESORÍA

El formato "Asesoría" 217C0000/AS-02/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para brindar información a los usuarios y/o prestadores de servicios de salud, de los derechos y obligaciones que les asisten en la materia y el cual se requisará de acuerdo con el siguiente:
--

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	FOLIO	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	DATOS DEL USUARIO	Anotar el nombre completo, edad, sexo, nacionalidad, domicilio (colonia, municipio, código postal), teléfono, documento de afiliación (número de folio), documento de identificación (número de folio) que serán proporcionados por el usuario (paciente o prestador de servicio) o por su representante personal o legal.
3	DATOS REPRESENTANTE	DEL De preferencia será el familiar más cercano al usuario, sin embargo podrá ser también cualquier familiar, persona que conozca a ciencia cierta como se llevo a cabo el tratamiento al paciente o en su caso representante legal debidamente autorizado por el paciente, recabándose los datos generales, la causa y el parentesco.
4	DATOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	Anotar el nombre del prestador del servicio de salud, su domicilio, el lugar donde brindo la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
5	FORMA DE RECEPCIÓN	Anotar si la queja es presentada en forma personal, vía telefónica, escrita, a través de medio electrónico, programas televisivos o de radio.
6	LUGAR DE ATENCIÓN	Anotar el lugar donde se recibió la queja.
7	PERSONAL QUE RECIBE LA ASESORÍA	Anotar los nombres de los Subcomisionados de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje, así como de los Consultores Médico y Jurídico que intervienen en la Asesoría.
8	LAS ___ HORAS CON ___	Anotar la hora exacta de recepción de la Asesoría (señalando la hora y minutos).
9	DEL DÍA ___ DEL MES DE ___	Escribir el día y mes en el que se recibe la Asesoría.
10	DEL AÑO _____	Anotar el año de en el que se recibe la Asesoría.
11 Y 12	LOS C.C. _____	Escribir los nombres completos de los Consultores Médico y Jurídico que reciben queja del usuario (paciente) o de su representante.
13	POR EL (A) C. _____	Anotar el nombre de la persona que reciba la Asesoría.
14	CALIDAD DE _____	Anotar el parentesco del representante, en caso de que exista.
15	MOTIVO DE LA QUEJA	Anotar el o los motivos que dan origen a la Asesoría y que de acuerdo a la narración de hechos del usuario y/o representante, se manifestaron durante el tratamiento médico.
16	HECHOS	Hacer una breve y puntual reseña del tratamiento médico, mismo que fue narrado al personal de la Comisión por el usuario (paciente o prestador del servicio) y/o representante.
17	PRETENSIONES	Anotar la (s) pretensiones que el usuario requiere.

18	ANEXOS		Registrar el nombre de los documentos que el usuario (paciente o prestador del servicio) y/o su representante, aporten como sustento para la iniciación que la queja, en caso de contar con ellos, (fotocopia).
19 Y 20	USUARIO (A) REPRESENTANTE	Y/O	Espacio para registrar la firma del usuario (paciente o prestador del servicio) y/o por su representante.
21 Y 22	SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE		Espacio para registrar la firma de los Subcomisionados.
23 Y 24	CONSULTOR MÉDICO Y CONSULTOR JURÍDICO		Especio para registrar la firma de los Consultores Médico y Jurídico.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 030	GESTIÓN INMEDIATA
---	-------------------

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Intervenir para que las partes en conflicto (usuario-prestador del servicio), terminen de común acuerdo con la controversia suscitada.
--

NORMAS:

GI-010/06/05

- Los Subcomisionados deberán determinar la calificación de las quejas con base en los criterios establecidos por la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico que se derivan de trámites, falta o retardo de atención o negación del servicio.

GI-020/06/05

- Los Subcomisionados deberán procurar la solución inmediata de quejas derivadas por trámites, falta de atención o negación del servicio; previo compromiso verbal del prestador del servicio.

GI-030/06/05

- Los Subcomisionados requisitarán, firmarán y recabarán la firma del usuario en el formato de "Gestión Inmediata", previo acuerdo del prestador del servicio para la satisfacción de la queja presentada.

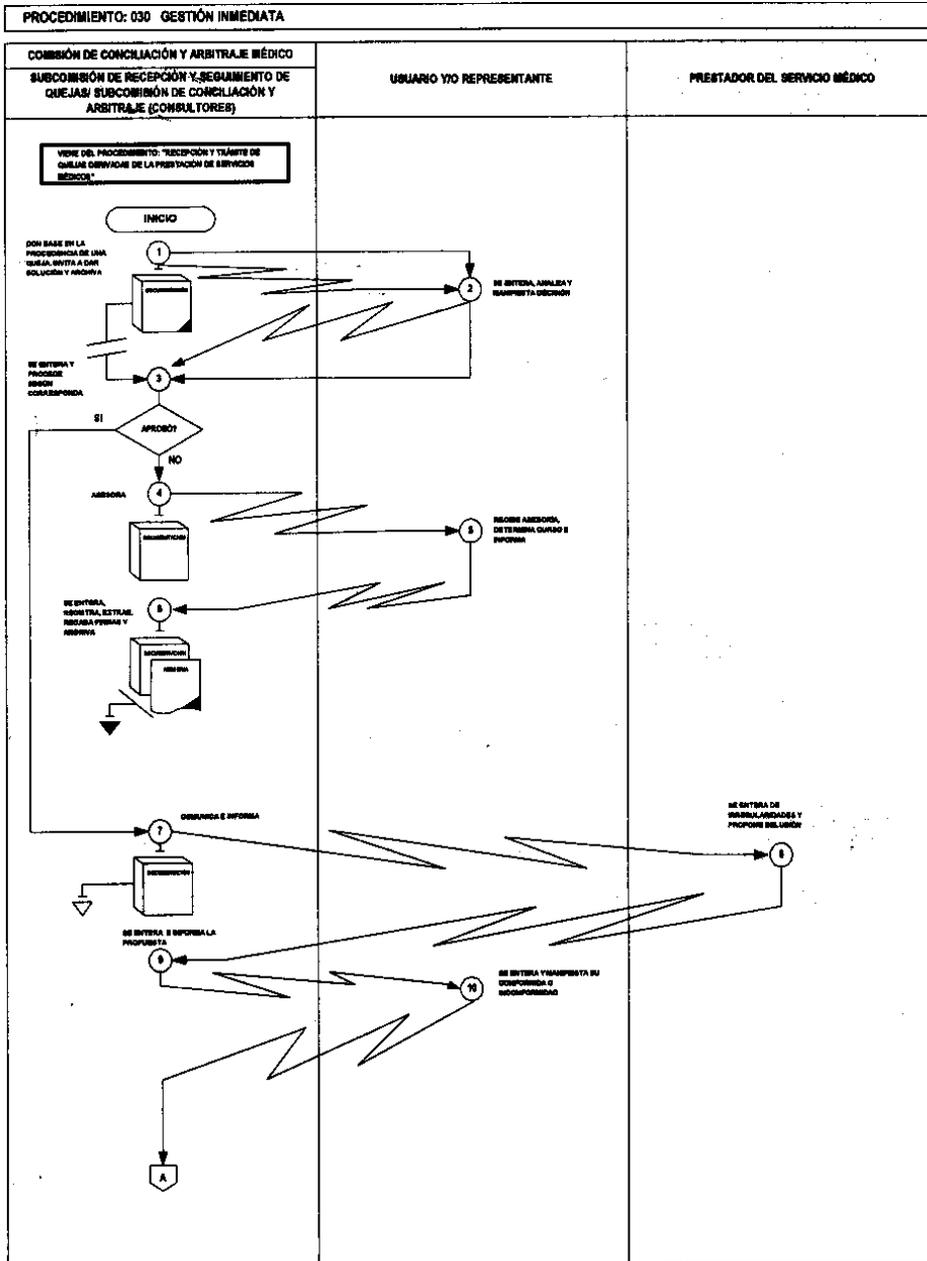
GI-040/06/05

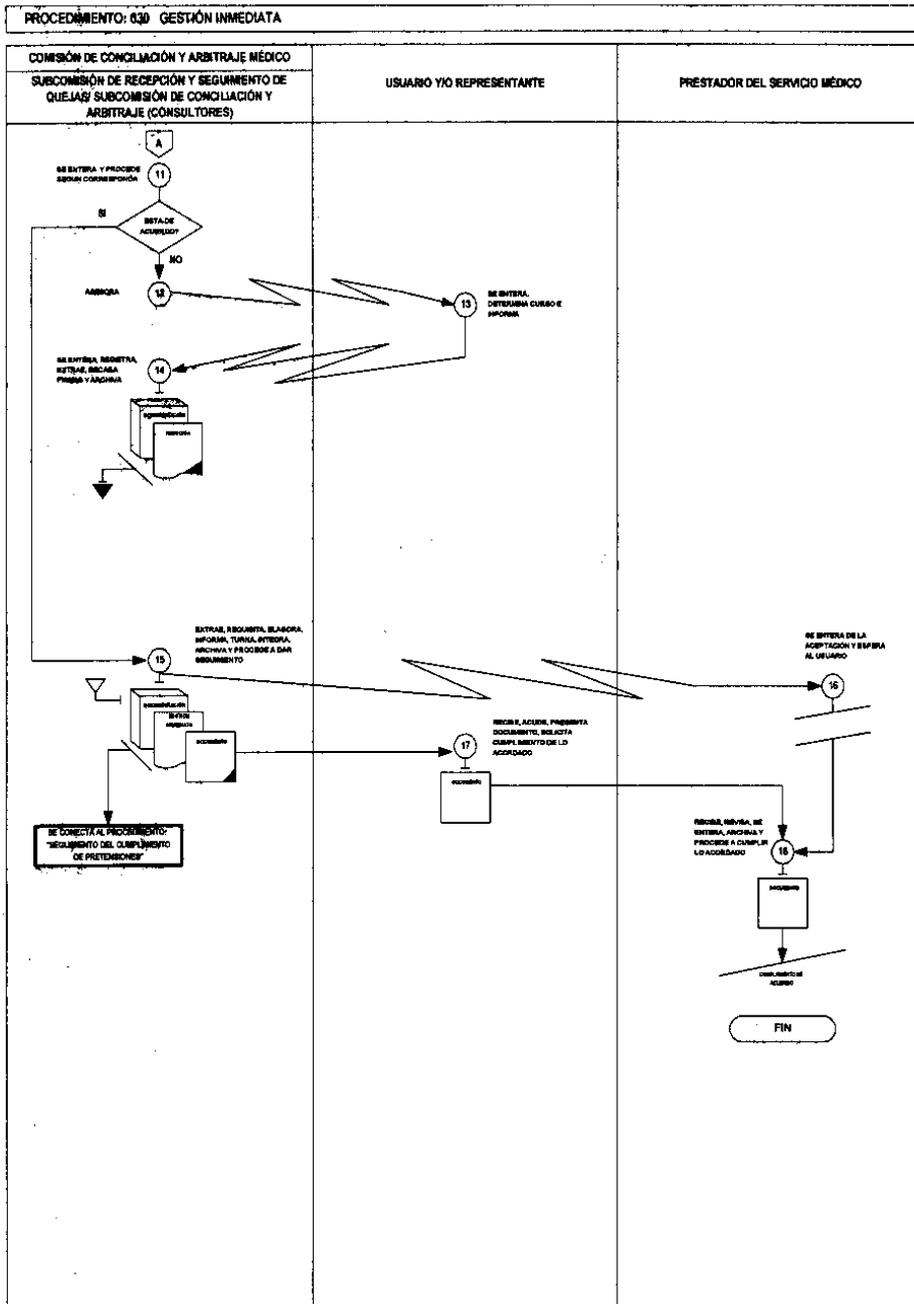
- Cuando el usuario acepte la propuesta del prestador del servicio médico, el Subcomisionado le entregará un documento de solicitud de servicio firmada, para que éste se presente al lugar indicado para recibir el servicio.

PROCEDIMIENTO: 030	GESTIÓN INMEDIATA
--------------------	-------------------

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Viene del procedimiento: "Recepción y Trámite de Quejas Derivadas de la Prestación de Servicios Médicos".	Con base en la documentación y la procedencia de una queja invita al usuario a dar solución mediante el procedimiento de "Gestión Inmediata" y retiene la documentación soporte.
2	Usuario y/o representante	Se entera de la invitación, analiza y manifiesta su decisión a los Consultores de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico.	
3	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se enteran de la aprobación o desaprobación del usuario para dar solución mediante "Gestión Inmediata" y proceden según corresponda.	
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	El usuario no aprobó el procedimiento de Gestión Inmediata.	Lo asesora para que acuda ante alguna autoridad o instancia.
5	Usuario y/o representante	Recibe asesoría, se entera, determina curso a seguir sobre su queja e informa a la Comisión su decisión.	
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera, requisita el formato "Asesoría", obtiene firma del usuario y/o prestador del servicio archiva la documentación en caso de contar con ella para su control.	
7	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	El usuario aprobó la Gestión Inmediata.	Con base en la documentación soporte, se comunica vía telefónica con el prestador del servicio de salud y le informa que existen irregularidades en la prestación de los servicios de salud que brinda; asimismo le manifiesta el motivo, que generan la Gestión Inmediata y pretensión (es) del usuario (reciba atención en fecha próxima, se otorgue el servicio, etc.). Retiene documentación.
8	Prestador del Servicio de Salud	Recibe llamada, se entera de las irregularidades que existen en la prestación del servicio médico que brindan, así como de las causas de las mismas y propone una solución inmediata, comprometiéndose verbalmente a su cumplimiento con el Consultor de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico.	
9	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de	Se entera vía telefónica del ofrecimiento e informa al usuario de la solución propuesta por el prestador del servicio.	

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
	Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)		
10	Usuario y/o representante	Se entera del ofrecimiento realizado por el prestador del servicio médico y manifiesta su conformidad o no conformidad al consultor.	
11	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera del acuerdo o desacuerdo del usuario y procede según corresponda.	
12	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	No esta de acuerdo el usuario con la propuesta. Lo asesora para que acuda ante alguna autoridad o instancia.	
13	Usuario y/o representante	Recibe Asesoría, se entera y determina curso a seguir sobre su queja e informa a la Comisión su decisión.	
14	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera y requisita el formato Asesoría, obtiene firma del usuario y/o prestador del servicio y archiva la documentación para su control.	
15	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Si está de acuerdo el usuario con la propuesta. Extrae documentación, requisita el formato "Gestión Inmediata", firma y obtiene firmas del usuario y/o su representante y de los Subcomisionados, elabora documento, lo entrega al usuario y/o representante e informa al prestador del servicio la aceptación de la propuesta y que le informe de la situación. Integra al expediente el formato "Gestión Inmediata", lo archiva y procede a realizar el seguimiento. Se conecta al procedimiento: "Seguimiento del Cumplimiento de Pretensiones" .	
16	Prestador del Servicio de Salud	Se entera y espera al usuario para cumplir lo acordado.	
17	Usuario y/o representante	Recibe documento, acude con el prestador del servicio, la presencia y solicita el cumplimiento de lo acordado.	
18	Prestador del Servicio de Salud	Recibe al usuario y documento, revisa, se entera, archiva documento y procede cumplir lo acordado.	







COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

GESTIÓN INMEDIATA

1

1/2

2 DATOS DEL USUARIO

Nombre:

Sexo:

Domicilio:

Colonia:

Municipio:

Documento de afiliación:

Documento de identificación:

Edad:

Nacionalidad:

C.P.:

Teléfono:

No.:

Folio:

3 DATOS DEL REPRESENTANTE

Nombre:

Sexo:

Domicilio:

Colonia:

Municipio:

Documento de identificación:

Causa:

Edad:

Nacionalidad:

C.P.:

Teléfono:

Folio:

Parentesco:

4 PRESTADOR DEL SERVICIO

Nombre:

Domicilio:

Lugar de atención:

Especialidad:

PERSONAL QUE RECIBE Y ATIENDE LA QUEJA

Forma de recepción: 5

Lugar de atención: 6

CCAMEM

Consultores:

7

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO, SIENDO LAS ____ HORAS CON 8 MINUTOS DEL DÍA ____ DEL MES DE 9 DEL AÑO DOS MIL 10; LOS C.C. 11 CONSULTOR MÉDICO Y 12 CONSULTOR JURÍDICO DE ESTA COMISIÓN, PROCEDIERON A TENER POR RECIBIDA LA QUEJA PRESENTADA POR EL (A) C. 13, EN SU CALIDAD DE 14, QUIEN MANIFIESTA IRREGULARIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA QUE LE FUERA BRINDADA POR 15.

MANIFIESTO QUE HE SIDO DEBIDA, AMPLIA Y OPORTUNAMENTE INFORMADO DEL OBJETO Y ATRIBUCIONES DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, ASÍ COMO DE LOS ALCANCES Y EFECTOS LEGALES DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA, DE LA CONCILIACIÓN Y EN SU CASO DEL ARBITRAJE COMO MEDIOS PARA DIRIMIR CONFLICTOS DERIVADOS DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS. QUE FUE HECHO DE MI CONOCIMIENTO QUE LO ANTERIOR ES SIN PERJUICIO, NI EN SUSTITUCIÓN DE LAS ACTUACIONES DE LAS AUTORIDADES DE PROCURACIÓN E IMPARTICIÓN DE JUSTICIA, ASÍ COMO QUE LA INTERVENCIÓN DE ESTA COMISIÓN, NO AFECTA EL EJERCICIO DE OTROS DERECHOS O MEDIOS DE DEFENSA, QUE CONFORME A LAS DISPOSICIONES LEGALES APLICABLES EN LA MATERIA, PUEDA HACER VALER ANTE LAS INSTANCIAS Y AUTORIDADES JURISDICCIONALES COMPETENTES, Y QUE ESTO NO INTERRUMPE NI SUSPENDE LOS PLAZOS PRECLUSIVOS NI PRESCRIPCIÓN PREVISTOS POR LA LEY.

MOTIVO DE LA QUEJA

1. 16

QUE EN VIRTUD DE LO ANTERIORMENTE EXPUESTO, Y TODA VEZ QUE ME FUE LÉIDO LO DISPUESTO POR LA LEGISLACIÓN PENAL APLICABLE Y VIGENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO, PARA AQUELLOS QUE FALSEEN INFORMACIÓN ANTE UNA AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, BAJO PROTESTA DE CONDUCIRME CON ABSOLUTA VERACIDAD, MANIFIESTO QUE EL MOTIVO DE LA PRESENTE QUEJA, ES CON BASE EN LOS SIGUIENTES HECHOS Y PRETENSIONES:



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

GESTIÓN INMEDIATA

2/2

HECHOS

17

PRETENSIONES

18

ANEXOS

- 1. COPIA FOTOSTÁTICA DE 19

POR LO ANTERIORMENTE EXPUESTO Y TODA VEZ QUE _____ 20 DE ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, ENTABLO COMUNICACIÓN CON EL _____ 21 QUIEN SE COMPROMETE A ATENDER SU PETICIÓN, SITUACIÓN CON LA QUE YO ESTOY COMPLETAMENTE DE ACUERDO; MANIFIESTO MI CONFORMIDAD CON EL OFRECIMIENTO REALIZADO POR EL PRESTADOR DE SERVICIO.

SIENDO TODO LO QUE DESEO MANIFESTAR, SE CONCLUYE LA PRESENTE EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO; SIENDO LAS _____ 22 DEL DÍA DE LA FECHA.

23
USUARIO (A)

24
REPRESENTANTE

25
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS

26
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

27
CONSULTOR MÉDICO

28
CONSULTOR JURÍDICO

GESTIÓN INMEDIATA

El formato "Gestión Inmediata" 217C0000/GI-01/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para formalizar el compromiso mediante el cual se satisfagan la (s) pretensión (es) del usuario, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	FOLIO	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	DATOS DEL USUARIO O PACIENTE	Área para anotar el nombre completo, edad, sexo, nacionalidad, domicilio (colonia, municipio, código postal), teléfono, documento de afiliación (número de folio), documento de identificación (número de folio) que serán proporcionados por el usuario (paciente) o por su representante personal o legal.
3	DATOS REPRESENTANTE DEL	DEL Espacio para indicar los datos del familiar o persona que conozca a ciencia cierta como se llevó a cabo el tratamiento al paciente o en su caso representante legal debidamente autorizado por el paciente, recabándose los datos generales, la causa y el parentesco.
4	DATOS DEL PRESTADOR DEL SERVICIO	Área para anotar el nombre del prestador del servicio de salud, su domicilio, el lugar donde brindó la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
5	FORMA DE RECEPCIÓN	Campo para anotar si la queja es presentada en forma personal, vía telefónica, escrita, a través de medio electrónico, programas televisivos o de radio.
6	LUGAR DE ATENCIÓN	Anotar si la queja se recibió en las oficinas de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México o en la Delegación en el Valle de México.
7	PERSONAL QUE RECIBE LA QUEJA	Anotar los nombres de los Subcomisionados de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje, así como de los Consultores Médico y Jurídico que intervienen en la recepción de la queja.
8	LAS ___ HORAS CON ___	Línea para anotar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
9	DEL DÍA ___ DEL MES DE ___	Espacio para anotar el día y mes en el que se recibe la queja.
10	DEL AÑO _____	Área para indicar el año en el que se recibe la queja.
11 Y 12	LOS C.C. _____	Línea para anotar los nombres completos de los Consultores Médico y Jurídico que reciben queja del usuario (paciente) o de su representante.
13	POR EL (A) C. _____	Línea para anotar el nombre de la persona que presente la queja.
14	CALIDAD DE _____	Anotar el parentesco del representante, en caso de que exista.
15	BRINDADA A ESTA POR _____	Área para anotar el nombre del prestador del servicio de salud, el lugar donde brindó la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
16	MOTIVO DE LA QUEJA	Anotar el o los motivos que dan origen a la queja y que de acuerdo a la narración de hechos del usuario y/o representante, se manifestaron durante el tratamiento médico.
17	HECHOS	Área para realizar una completa y puntual reseña del tratamiento médico, mismo que fue narrado al personal de la Comisión por el usuario (paciente) y/o representante.

18	PRETENSIONES	Espacio para anotar la (s) pretensiones que el usuario requiere del prestador del servicio médico.
19	ANEXOS	Espacio para indicar las fotocopias de los documentos que el usuario (paciente) y/o su representante aporten como sustento para la iniciación de la queja.
20	TODA VEZ QUE _____	Campo para anotar el nombre completo y cargo de la persona que entabló comunicación vía telefónica con el prestador del servicio médico.
21	ENTABLÓ COMUNICACIÓN CON EL _____	Línea para anotar el nombre completo y cargo del prestador del servicio médico con el que se realizó la Gestión Inmediata.
22	SIENDO LAS _____	Anotar la hora exacta cuando se concluye la Gestión Inmediata.
23 Y 24	USUARIO (A) Y/O REPRESENTANTE	Espacio para registrar la firma del usuario (paciente) y/o por su representante.
25 Y 26	SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Espacio para registrar la firma de los Subcomisionados.
27 Y 28	CONSULTOR MÉDICO Y CONSULTOR JURÍDICO	Espacio para registrar la firma de los Consultores Médico y Jurídico.
29	FORMATO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO	Cuestionario donde el usuario (paciente) y/o su representante podrán evaluar el servicio brindado por el personal de esta Comisión.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 040	CONCILIACIÓN
---	--------------

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Realizar el estudio e investigaciones pertinentes y referentes a un asunto, para lograr que las partes en conflicto (usuario-prestador del servicio de salud), convengan una solución que de fin a la controversia suscitada entre las partes.

NORMAS:

CO-010/08/98

- Para el estudio e investigación de los hechos, la Comisión podrá exigir a las partes (usuario-prestador del servicio de salud), la presentación de todos los elementos que contribuyan al esclarecimiento de los acontecimientos.

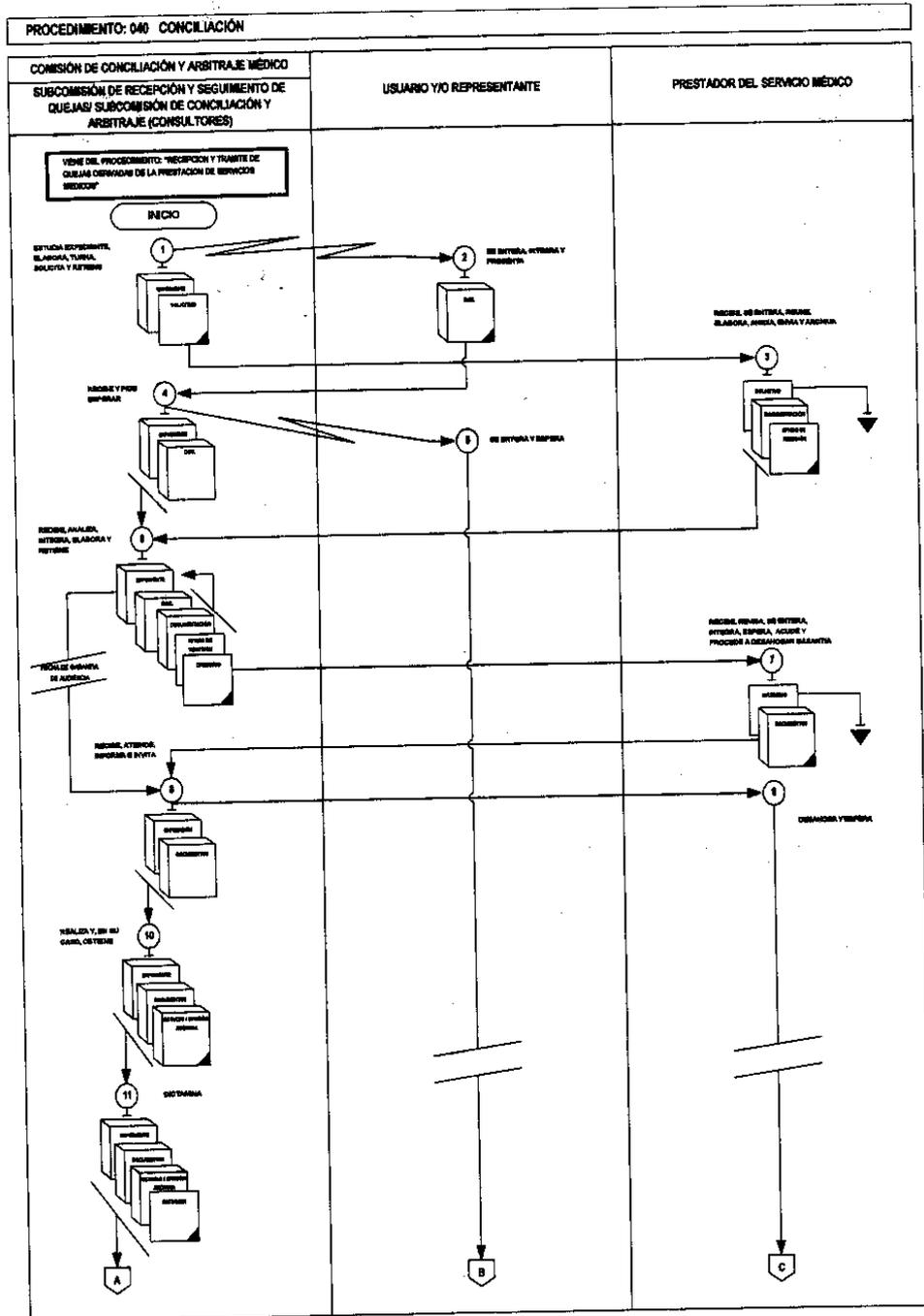
CO-020/08/98

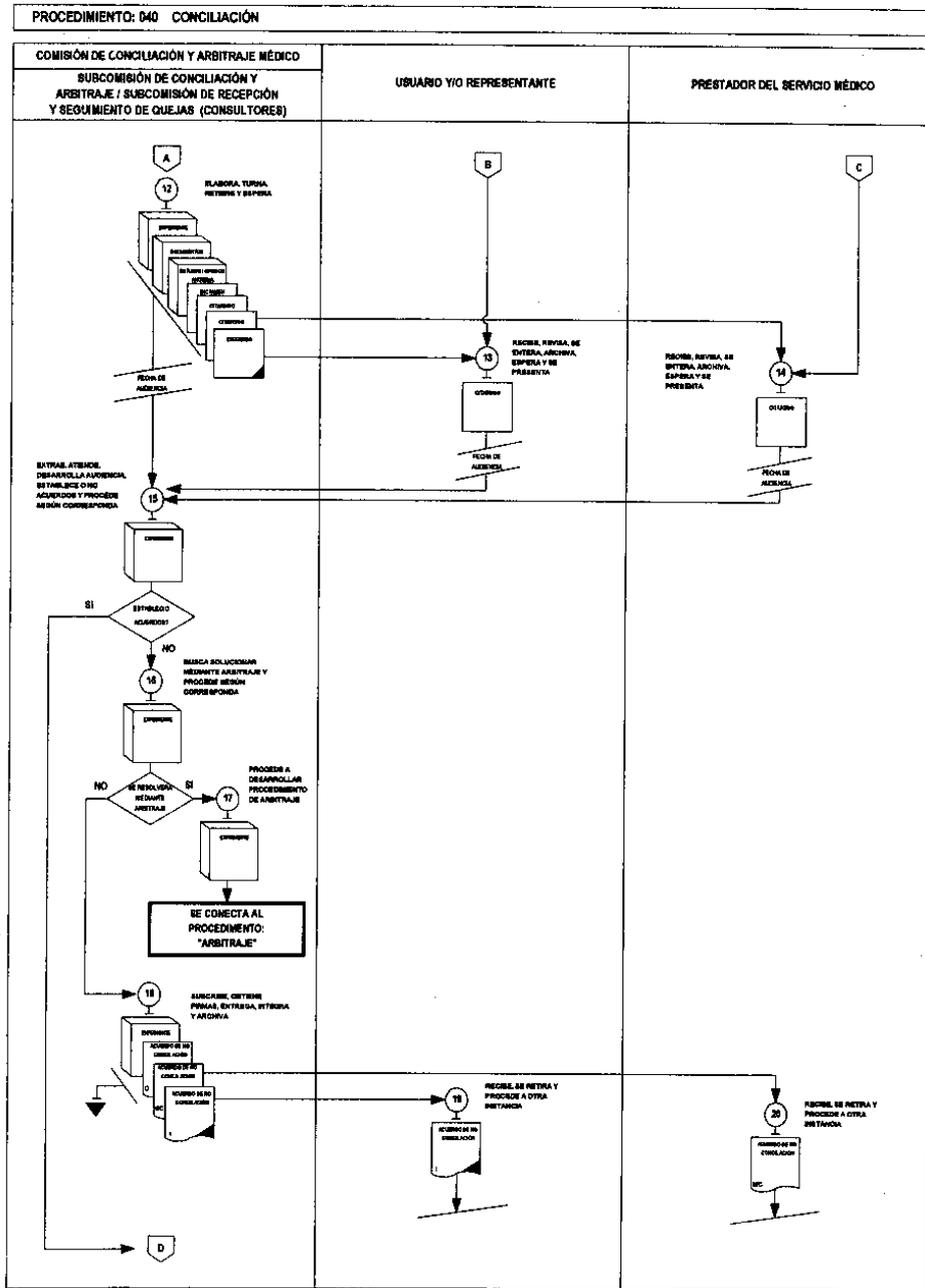
- El prestador del servicio de salud podrá, en cualquier momento interrumpir el desarrollo del proceso en su contra, mediante la aceptación y satisfacción de las pretensiones solicitadas por el usuario, para que previo desistimiento de la parte usuaria, se le otorgue el perdón al prestador del servicio y estar en posibilidad de dar fin a la controversia.

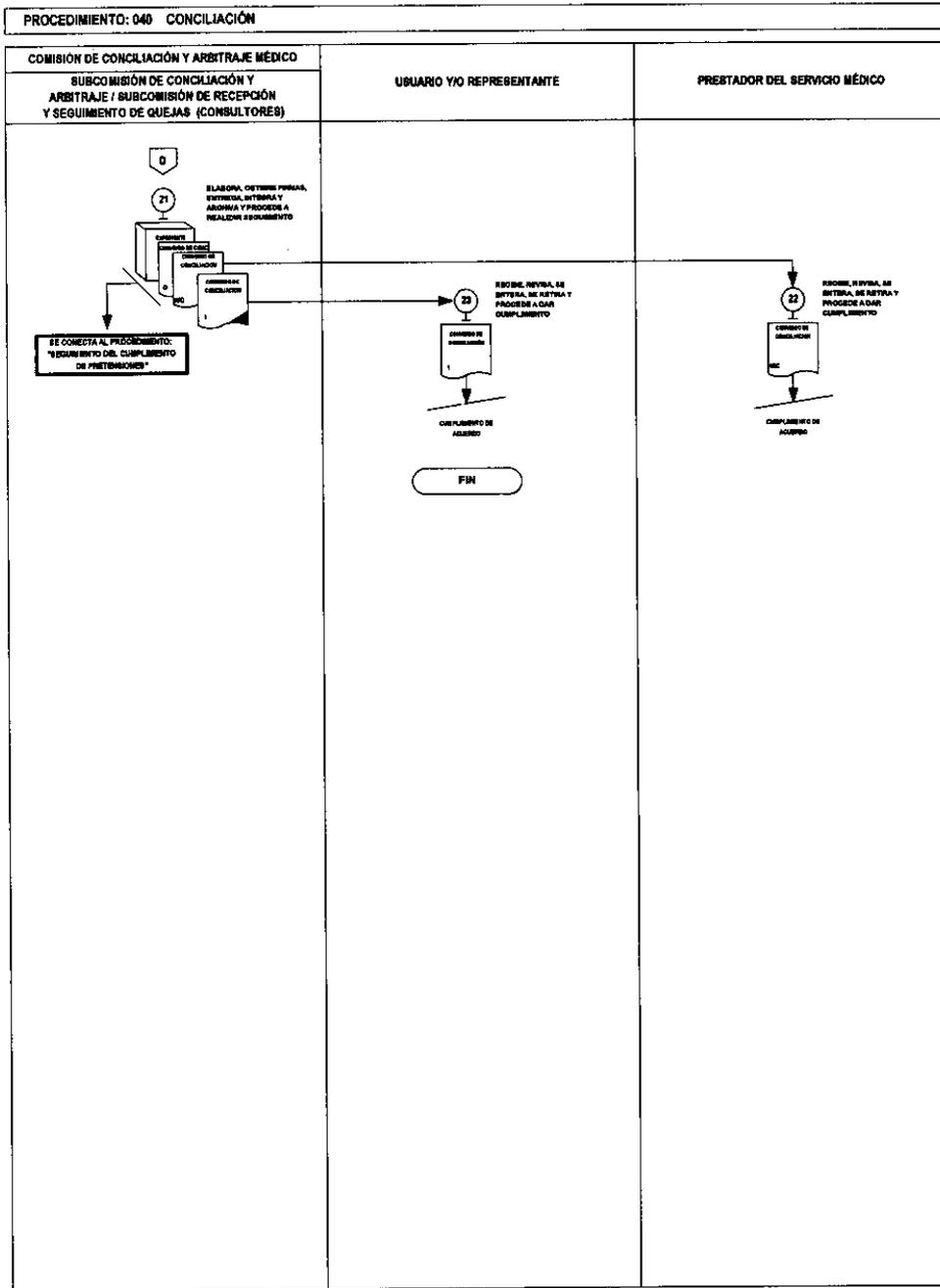
PROCEDIMIENTO: 040		CONCILIACIÓN
No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Viene del procedimiento: "Recepción y Trámite de Quejas Derivadas de la Prestación de Servicios Médicos". Derivado de la imposibilidad de acuerdo entre las partes o porque la naturaleza del caso lo amerita, inicia una investigación que permita contar con más elementos que justifiquen la queja del usuario. Estudia el expediente y si requiere de mayor información, solicita al usuario aporte todas las pruebas obren en su poder (en caso de contar con ellas) y que permitan aclarar y/o ampliar su queja, dentro del término concedido para ello. Asimismo, elabora solicitud de expediente clínico y demás documentales relativas a la atención del usuario a efecto de esclarecer los hechos motivos de la investigación y la turna al prestador del servicio (hospital, clínica, médico, enfermera, técnicos, odontólogos, etc.) que corresponda. Retiene expediente.
2	Usuario	Se entera de la solicitud, integra y presenta toda la documentación que le sea posible a la Comisión.
3	Prestador del Servicio	Recibe oficio, se entera, reúne todos los documentos comprobatorios de la atención médica proporcionada al usuario, que le sea posible, elabora oficio, anexa la documentación y la envía a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico. Archiva oficio recibido.
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Recibe la documentación solicitada al usuario y le pide que espere comunicación.
5	Usuario	Se entera y espera.
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Recibe oficio y documentos del prestador del servicio, previo acuse de recibo. Revisa y analiza la documentación. Integra el expediente, elabora y envía citatorio (s) a (los) prestador (es) del servicio que intervinieron en la atención al usuario indicándole día y hora a efecto de que desahogue (n) su garantía de audiencia y manifieste (n) lo que a su derecho corresponda, solicitándole: <ul style="list-style-type: none"> • Informe detallado y completo sobre los hechos referentes al caso del (a) paciente. • Currículum Vitae. • Cédula y Título Profesionales. • Título y Cédula de Especialidad. (en caso de serlo). • Toda la documentación y pruebas que obren en su poder, en relación al asunto. <p>Espera fecha de audiencia.</p>
7	Prestador del Servicio	Recibe citatorio, revisa, se entera, integra documentos, espera y el día y hora señalada se presenta con los documentos solicitados en la Comisión y procede

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
			a desahogar su garantía de audiencia mediante comparecencia. Archiva citatorio.
8	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	En la fecha y hora señalada para el desahogo de la garantía de audiencia, recibe documentos y atiende al prestador del servicio, le informa de la naturaleza de la queja y de las pretensiones del usuario y lo invita a la conciliación mediante la satisfacción de lo que se considere justo para subsanar y satisfacer a ambas partes.	
9	Prestador del Servicio	Se entera, desahoga garantía de audiencia y espera dictamen.	
10	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Desahogada la garantía de audiencia, realiza estudio integral de las constancias, en su caso, obtiene opinión anónima de especialistas en la materia para la resolución de la controversia.	
11	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Realizado el análisis del asunto dictamina según corresponda: a) En caso de no haber anomalías en el servicio médico brindado por el prestador del servicio, dicta opinión en su favor fundada y motivada. b) En el supuesto de existir irregularidades o anomalías por parte del prestador del servicio, dicta las bases de conciliación, cuyo contenido observará los motivos que expliquen la mala atención brindada por el (los) prestadores del servicio.	
		Se envía el expediente de queja a la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje, para el desarrollo del procedimiento de Conciliación.	
12	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ (consultores)	Realizado el dictamen, elabora y turna citatorios a las partes, a efecto de que se presenten a la audiencia de conciliación. Retiene expediente y copia del citatorio y espera fecha de audiencia.	
13	Usuario	Recibe citatorio, revisa, se entera, archiva citatorio, espera y el día y hora fijados para la audiencia se presenta en la Comisión.	
14	Prestador del Servicio	Recibe citatorio, revisa, se entera, archiva citatorio, espera y el día y hora fijados para la audiencia de conciliación y se presenta en la Comisión.	
15	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	En la fecha de audiencia de conciliación, extrae expediente, atiende al usuario y prestador del servicio, desarrolla la audiencia, para satisfacer las pretensiones del usuario o realizar los ofrecimientos pertinentes para que las partes lleguen a un acuerdo y procede según corresponda.	
16	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/	Las partes involucradas (usuario-prestador del servicio) no llegaron a un acuerdo.	

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
	Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	Busca solucionar la controversia mediante el procedimiento de "Arbitraje" y procede según corresponda.	
17	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	Las partes están conformes en resolver la controversia mediante el procedimiento de "Arbitraje".	Se conecta al procedimiento: "Arbitraje".
18	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	Las partes no están conformes en resolver la controversia mediante el procedimiento de "Arbitraje".	Suscribe "Acuerdo de No Conciliación", en original y dos copias, obtiene firmas y entrega copia a las partes. Integra original al expediente y da por concluida su participación en la queja.
19	Usuario	Recibe copia del "Acuerdo de No Conciliación", se retira y procede a resolver la controversia ante otras instancias.	
20	Prestador del Servicio	Recibe copia del "Acuerdo de No Conciliación", se retira y procede a resolver la controversia ante otras instancias.	
21	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	Las partes involucradas llegaron a un acuerdo.	Elabora "Convenio de Conciliación" en original y las copias que se requieran (el usuario y según el número de prestador (s) del servicio), anotando fecha, datos generales de los participantes, fundamento jurídico, bases del acuerdo conciliatorio, compromiso de las partes y términos legales para su cumplimiento.
		Obtiene la firma de los titulares y Consultores de la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje y de la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.	
		Entrega un ejemplar del "Convenio de Conciliación", a el (os) prestador (es) de servicios y al usuario. Integra al expediente el original del "Convenio de Conciliación" y archiva para su control y seguimiento.	
		Se conecta al procedimiento: "Seguimiento del Cumplimiento de Pretensiones".	
22	Prestador del Servicio	Recibe "Convenio de Conciliación", revisa, se entera, se retira y procede a dar cumplimiento al acuerdo.	
23	Usuario	Recibe "Convenio de Conciliación", revisa, se entera, se retira y procede a dar cumplimiento al acuerdo.	









COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO
ESTADO DE MÉXICO

CONVENIO DE CONCILIACIÓN

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS ____ HORAS CON __2__ MINUTOS DEL DÍA ____ DEL MES DE ____ DEL AÑO DOS MIL __3__, COMPARECEN ANTE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, A FIN DE LLEVAR A CABO CONVENIO DE CONCILIACIÓN, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 2.26, FRACCIÓN III, DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO VIGENTE EN LA ENTIDAD, QUE EN ESTE ACTO ES REPRESENTADA POR LOS C.C. _____4_____, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, _____5_____, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, _____6_____, CONSULTOR JURÍDICO _____7_____, CONSULTOR MÉDICO; LOS C.C. _____8_____, EN SU CALIDAD DE _____9_____ Y REPRESENTANTE DEL (A) USUARIO (A), QUIEN(ES) SE ENCUENTRA(N) RELACIONADO(S) CON LA QUEJA No. CCAMEM/____10_____, REGISTRADA EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO Y CUYA PERSONALIDAD YA SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE RECONOCIDA EN AUTOS, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE DENOMINARÁ "EL (A) USUARIO (A)"; POR LA OTRA PARTE EL C. _____11_____, EN SU CALIDAD DE PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "EL PRESTADOR"; Y QUIENES MANIFIESTAN QUE ES SU LIBRE VOLUNTAD CELEBRAR EL PRESENTE CONVENIO BAJO LAS SIGUIENTES: -----

CLÁUSULAS

PRIMERA.- "EL PRESTADOR" SE COMPROMETE A: _____12_____

SEGUNDA.- 13

TERCERA.-

CUARTA.-

QUINTA.- "EL (A) USUARIO (A)" MANIFIESTA ESTAR DE ACUERDO CON LA(S) PROPUESTAS REALIZADAS POR "EL PRESTADOR", INFORMANDO SU CONFORMIDAD EN LO ESTABLECIDO EN LAS __14__ PRIMERAS CLÁUSULAS, DANDO POR CUMPLIDAS TODAS SUS PRETENSIONES REALIZADAS EN SU RECEPCIÓN INICIAL DE

QUEJA No. CCAMEM/ 15, RECIBIDA EL DÍA _____ DE _____ DEL AÑO
DOS MIL 16.

SEXTA.- LAS PARTES MANIFIESTAN QUE NO EXISTE ERROR, DOLO, COACCIÓN NI
CUALQUIER OTRO VICIO EN EL PRESENTE CONVENIO Y QUE SE FIRMA POR LA MÁS
PURA VOLUNTAD DE LAS PARTES INVOLUCRADAS.

SÉPTIMA.- LAS PARTES NO SE RESERVAN ACCIÓN CIVIL, PENAL, ADMINISTRATIVA O
DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE O CARÁCTER JURÍDICO RESPECTO DE LA
CONTROVERSIA QUE DIO ORIGEN A LA PRESENTE QUEJA Y LA FIRMA DE ÉSTE
DOCUMENTO, SE ENTIENDE POR EL OTORGAMIENTO MUTUO DEL PERDÓN EN
CUALQUIER OTRA INSTANCIA.

OCTAVA.- LEIDO EL PRESENTE INSTRUMENTO POR CADA UNA DE LAS PARTES,
DECLARAN ESTAR DEBIDAMENTE ENTERADAS DEL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DE
TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS DE ESTE CONVENIO Y DE ACUERDO CON LAS
REGLAS NORMATIVAS CONTENIDAS EN EL MISMO, PUDIENDO ACUDIR A LOS
ÓRGANOS JURISDICCIONALES, POR LO QUE ÉSTAS ACUERDAN SOMETERSE A LOS
TRIBUNALES DEL ESTADO PARA DEMANDAR EN SU CASO EL DEBIDO
INCUMPLIMIENTO DE LO ESTIPULADO EN EL CUERPO DEL PRESENTE, QUEDANDO
CONFORMES LOS COMPARECIENTES QUIENES FIRMARAN AL MARGEN Y AL CALCE
PARA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR.

17
"LA USUARIA"

18
"EL PRESTADOR"

19
SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

20
SUBCOMISIONADO DE
RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE
QUEJAS

21
CONSULTOR JURÍDICO

22
CONSULTOR MÉDICO

ESTA HOJA ES LA _____ DE 23 Y PERTENECE AL CONVENIO CONCILIATORIO DEL
DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL 24; EL CUAL SE ENCUENTRA
RELACIONADO CON LA QUEJA No. CCAMEM/ 25, REGISTRADA
EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN.

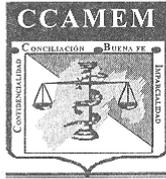
CONVENIO DE CONCILIACIÓN

El formato "Convenio de Conciliación" 2170000/CO-01/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, para formular el Acuerdo a que lleguen las partes involucradas en una controversia, el cual se requisará con el siguiente:
--

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	_/_	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	LAS ___ HORAS CON ___	Indicar la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
3	DÍA ___ DEL MES DE ___ DEL AÑO DOS MIL ___	Anotar el día, mes y año en el que se elabora el Convenio de Conciliación.
4 Y 5	_____, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y _____, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Escribir los nombres completos de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y de Recepción y Seguimiento de Quejas.
6 Y 7	_____, CONSULTOR MÉDICO Y _____, CONSULTOR JURÍDICO	Anotar los nombres completos de los Consultores Jurídico y Médico.
8	LOS C.C. _____	Indicar el nombre del usuario (paciente) y/o representante en caso de contar con ello.
9	EN SU CALIDAD DE _____	Escribir si la persona que asiste a estas instalaciones, es usuario o representante (y su parentesco) de la parte afectada.
10	CCAMEM/ _____	Anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
11	EL C. _____	Escribir el nombre completo del prestador del servicio médico.
12	SE COMPROMETE A: _____	Estipular el o los ofrecimientos realizados por el prestador del servicio médico.

13	SEGUNDA _____	Especificar las características del ofrecimiento del prestador del servicio médico.
14	EN LAS _____	Anotar el número de las cláusulas que anteceden.
15	CCAMEM/ _____	Asestar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
16	EL DÍA ____ DE ____ DEL AÑO DOS MIL _____	Escribir el día, mes y año en que se recibió la queja.
17 Y 18	"LA USUARIA" Y/O "EL PRESTADOR"	Registrar el nombre y firma de la parte usuaria, representante personal y el prestador del servicio médico deberán firmar el presente documento.
19 Y 20	SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Espacio para registrar el nombre y firma de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y Recepción y Seguimiento de Quejas.
21 Y 22	CONSULTOR JURÍDICO Y/O CONSULTOR MÉDICO	Área para anotar el nombre y firma de los Consultores Jurídico y Médico.
23	LA ____ DE ____	Anotar el número exacto de hojas que contiene el Convenio de Conciliación.
24	DÍA ____ DEL MES DE ____ DEL AÑO DOS MIL _____	Espacio para anotar la fecha de elaboración del documento, incluyendo día, mes y año.
25	CCAMEM/ _____	Anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

ACUERDO DE NO CONCILIACIÓN

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS CON 2 MINUTOS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO DOS MIL 3, COMPARECEN ANTE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, A FIN DE LLEVAR A CABO CONVENIO DE CONCILIACIÓN, SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 2.26, FRACCIÓN III, DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO VIGENTE EN LA ENTIDAD, QUE EN ESTE ACTO ES REPRESENTADA POR LOS C.C. 4, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, 5, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, 6, CONSULTOR JURÍDICO 7, CONSULTOR MÉDICO; LOS C.C. 8, EN SU CALIDAD DE 9 Y REPRESENTANTE DEL (A) USUARIO (A), QUIEN(ES) SE ENCUENTRA(N) RELACIONADO(S) CON LA QUEJA No. CCAMEM/10, REGISTRADA EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO Y CUYA PERSONALIDAD YA SE ENCUENTRA DEBIDAMENTE RECONOCIDA EN AUTOS; POR LA OTRA PARTE EL(A) C. 11, EN SU CALIDAD DE PRESTADOR (A) DEL SERVICIO MÉDICO, TODOS ELLOS NOTIFICADOS LEGALMENTE SEGÚN LOS OFICIOS No. 12 Y 13 RESPECTIVAMENTE Y;-----

TODA VEZ QUE NO LLEGARON A UN ACUERDO EN LA PRESENTE AUDIENCIA, SOLICITAN SE DEJEN A SALVO SUS DERECHOS, PARA HACERLOS VALER ANTE AUTORIDAD DISTINTA. SIENDO TODO LO QUE DESEAN MANIFESTAR. -----

14
USUARIO (A)

15
PRESTADOR (A) DEL SERVICIO MÉDICO

16
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE

17
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS

18
CONSULTOR JURÍDICO

19
CONSULTOR MÉDICO

ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO. ---

ACUERDA

SE RECONOCE LA PERSONALIDAD DE LAS PARTES Y TODA VEZ QUE ESTAS NO CONCILIARON SUS INTERESES, TAL Y COMO LO SOLICITAN SIGUEN A SALVO LOS DERECHOS DE LAS MISMAS PARA QUE LOS HAGAN VALER EN LA VÍA Y FORMA QUE ESTIMEN PERTINENTE, DÁNDOSE POR NO CONCILIADA, ASIMISMO ESTA COMISIÓN SE RESERVA EL DERECHO DE EMITIR OPINIÓN TÉCNICO

MÉDICA INSTITUCIONAL RESPECTO AL CASO FINALIZANDO LA PRESENTE DILIGENCIA SIENDO LAS _____ HORAS CON 20 MINUTOS DEL DÍA DE LA FECHA, FIRMANDO PARA DEBIDA CONSTANCIA LEGAL AL MARGEN Y AL CALCE TODOS LOS QUE EN ELLA INTERVINIERON, QUISIERON Y PUDIERON HACERLO. -----

21
SUBCOMISIONADO DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

DE

22
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN
Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS

23
CONSULTOR JURÍDICO

24
CONSULTOR MÉDICO

ESTA HOJA ES LA _____ DE 25 Y PERTENECE AL ACUERDO DE NO CONCILIACIÓN DE LA QUEJA No. CCAMEM/ 26, DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 27, EL CUAL SE ENCUENTRA REGISTRADO EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN.

ACUERDO DE NO CONCILIACIÓN

El formato "Acuerdo de No Conciliación" 217C0000/CO-02/05, será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, una vez que las partes involucradas en una controversia, no hayan llegado a un Convenio Conciliatorio, dejando libres sus derechos, el cual se requisitará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	___/___	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	LAS ___ HORAS CON ___	Escribir la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
3	DÍA ___ DEL MES DE ___ DEL AÑO DOS MIL ___	Espacio para registrar el día, mes y año en el que se elabora el Convenio de Conciliación.
4 Y 5	_____, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y _____, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Líneas para anotar los nombres completos de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y de Recepción y Seguimiento de Quejas.
6 Y 7	_____, CONSULTOR MÉDICO Y _____, CONSULTOR JURÍDICO	Áreas para anotar los nombres completos de los Consultores Jurídico y Médico.
8	LOS C.C. _____	Línea para anotar el nombre del usuario (paciente) y/o representante en caso de contar con ello.
9	EN SU CALIDAD DE _____	Campo para escribir si la persona que asiste a estas instalaciones, es usuario o representante (y su parentesco) de la parte afectada.
10	CCAMEM/ _____	Anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
11	EL C. _____	Escribir el nombre completo del prestador del servicio médico.
12 Y 13	_____ Y _____	Líneas para registrar los números de oficio con los que fueron citadas a las partes.
14 Y 15	"LA USUARIA" Y/O "EL PRESTADOR"	Área para registrar el nombre y firma de la parte usuaria, representante personal y el prestador del servicio médico.
16 17 21 Y 22	SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE Y SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Espacio para registrar el nombre y firma de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y Recepción y Seguimiento de Quejas, que participan en el Acuerdo.
18, 19, 23 Y 24	CONSULTOR JURÍDICO Y/O CONSULTOR MÉDICO	Áreas para registrar el nombre y firma de los Consultores Jurídico y Médico, que participan en el acuerdo.
20	LAS ___ HORAS CON ___	Área para anotar la hora en que se concluye el documento.
25	___ DE ___	Líneas para registrar el número exacto de hojas.
26	CCAMEM/ _____	Anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
27	DEL DÍA ___ DEL MES DE ___ DEL AÑO _____	Indicar la fecha de elaboración del documento, incluyendo día, mes y año.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 050	ARBITRAJE
--	------------------

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Intervenir como árbitro para resolver conflictos derivados de la prestación de servicios de salud, previa voluntad de las partes, con estricto apego a la legislación establecida en la materia.

<input type="checkbox"/> NORMAS: <p style="text-align: center;">SC/010/08/98</p> <ul style="list-style-type: none"> La Subcomisión de Conciliación y Arbitraje podrá, con base en el análisis de los hechos y pruebas, previo desarrollo del proceso arbitral, generar la alternativa de resolución del conflicto y dictará el Laudo correspondiente, al cual se sujetarán las partes para dar fin a la controversia.

PROCEDIMIENTO: 050	ARBITRAJE
---------------------------	------------------

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas (consultores)	Viene del procedimiento: "Conciliación". Con base a la voluntad de las partes para resolver su controversia mediante el procedimiento de "Arbitraje", estudia la información que se encuentra en el expediente, analiza detalladamente los hechos y pruebas presentadas por las partes, y genera alternativas. Cita al usuario vía telefónica informándole el día y hora en que deberá presentarse. Asimismo, elabora citatorio en original y copia, envía original al prestador del servicio, archiva la copia previo acuse de recibido para su control y espera fecha de citatorio.	
2	Usuario	Recibe llamada, se entera, espera y en la fecha establecida se presenta en la Comisión a la hora indicada.	
3	Prestador del Servicio	Recibe citatorio, se entera, archiva, espera y en la fecha establecida se presenta en la Comisión a la hora indicada.	
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje	En la fecha establecida, atiende al usuario y al prestador del servicio y les informa de la resolución y dictamen emitido por la Comisión.	
5	Usuario	Se entera y espera resolución.	
6	Prestador del Servicio	Se entera, analiza resolución y dictamen emitido por la Comisión, determina si acepta o no e informa a la Comisión de Conciliación de Arbitraje Médico.	

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
7	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje	Se entera del acuerdo o desacuerdo del prestador del servicio sobre el dictamen y resolución de la Comisión y procede según corresponda.	
8	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje	El prestador del servicio si aceptó el compromiso arbitral. Elabora "Compromiso Arbitral", firma, y recaban las firmas del Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas, del usuario y del Prestador del Servicio. Obtiene copia del formato y entrega a cada una de las partes. Integra el original al expediente y lo archiva para su control y seguimiento. Se conecta al procedimiento: "Seguimiento del Cumplimiento de Pretensiones".	
9	Prestador del Servicio	Recibe el formato "Compromiso Arbitral", se retira y procede a su cumplimiento.	
10	Usuario	Recibe el formato "Compromiso Arbitral", se retira y procede a ejecutar su cumplimiento. En caso de negarse el prestador de servicios a cumplir con el compromiso arbitral informa a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico.	
11	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje	El prestador del servicio no esta de acuerdo con el dictamen emitido por la Comisión y se niega a cumplir el "Compromiso Arbitral" asumido. Asesora al Prestador del Servicio para que acuda ante otra instancia a resolver la queja en su contra. Emite Opinión Técnico Médica y tuma copia para conocimiento al Usuario, Prestador del Servicio e Instancia que corresponda (ISEM, Colegios, Asociaciones Médicas, etc.). Integra el original al expediente y archiva para su control.	
12	Prestador del Servicio	Recibe asesoría, se entera, recibe copia de Opinión Técnico Médica y procede a resolver su queja ante otras instancias.	
13	Usuario	Recibe copia de Opinión Técnico Médica y procede a resolver su queja ante otras instancias.	



COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO

ESTADO DE MÉXICO

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ I ___2___

1

COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE MÉXICO
SUBCOMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
COMPROMISO ARBITRAL

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS
CON ___3___ MINUTOS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO ___4___,
COMPARECEN ANTE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE
MÉXICO, REPRESENTADA EN ESTE ACTO POR LOS C.C. _____5___,
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS, _____6___
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, _____7___ CONSULTOR MÉDICO Y
_____8___ CONSULTOR JURÍDICO; EL (A) C. _____9___, EN SU
CALIDAD DE _____10___ DE LOS SERVICIOS MÉDICOS Y QUIEN SE ENCUENTRA
RELACIONADO (A) CON LA QUEJA No. CCAMEM/ ___11___, REGISTRADA EN EL LIBRO DE
GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN; POR LA OTRA PARTE EL (A) C. _____12___, EN SU
CALIDAD DE PRESTADOR (A) DEL SERVICIO MÉDICO, AMBAS CON PERSONALIDAD YA
DEBIDAMENTE RECONOCIDA EN AUTOS; QUIENES ACUDEN ANTE ESTA SUBCOMISIÓN DE
CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE DE ESTA
INSTITUCIÓN A EFECTO DE FIRMAR EL PRESENTE COMPROMISO ARBITRAL. -----

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ I _____

ABIERTA LA AUDIENCIA A LA QUE FUERON CONVOCADOS Y EN USO DE LA PALABRA LAS
PARTES EXPRESAN QUE ES SU LIBRE Y ESPONTÁNEA VOLUNTAD SOMETERSE AL ARBITRAJE
DE LA CCAMEM, MISMO QUE RESOLVERÁ EN CIENCIA Y EN CONCIENCIA, POR LO QUE LE
RECONOCEN PLENA COMPETENCIA Y CAPACIDAD TÉCNICO-CIENTÍFICA PARA DIRIMIR ESTA
CONTROVERSIA. -----

LOS QUE INTERVIENEN EN ESTE COMPROMISO SE RECONOCEN PLENAMENTE LA CAPACIDAD
PARA CONVENIR Y SEÑALAN COMO DOMICILIOS PARA EFECTOS DEL MISMO LOS SIGUIENTES:
DE LA PARTE QUEJOSA:

_____13_____
DE LA PARTE PRESTADORA DEL SERVICIO MÉDICO

_____14_____

RESERVÁNDOSE EL DERECHO DE QUE EN SUS ULTERIORES ESCRITOS REFIERAN CAMBIO DE
DOMICILIO LEGAL.

OBJETO DE LA CONTROVERSIA: LAS PARTES SE SOMETEN A LA RESOLUCIÓN QUE EN
CIENCIA Y CONCIENCIA EMITA ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL
ESTADO DE MÉXICO.

SE ESTABLECE COMO LITIS EN EL PRESENTE ASUNTO _____ 15 _____.

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ / _____

"PETITORIOS"

LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO CON FUNDAMENTO EN LO DISPUESTO POR LOS ARTÍCULOS 2.26, FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO VIGENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO, ARTÍCULOS 2, FRACCIÓN X, 3, 18 FRACCIÓN IV, V, VI, 19 FRACCIÓN III, IV, V, XI Y XII DEL REGLAMENTO INTERNO DE LA CCAMEM, ES COMPETENTE PARA CONOCER DE ESTE ARBITRAJE.

LAS PARTES ACUERDAN EXPRESAMENTE SUJETARSE A LAS REGLAS DE PROCEDIMIENTO, AL TENOR DE LAS SIGUIENTES:

CLÁUSULAS

PRIMERA.- EL ARBITRAJE QUE DERIVE DE ESTE COMPROMISO SE REGISTRARÁ POR LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO, CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, VIGENTES EN EL ESTADO DE MÉXICO, REGLAMENTO INTERNO DE LA CCAMEM Y MANUALES QUE LA RIGEN, ASÍ COMO POR EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES VIGENTE EN EL ESTADO DE MÉXICO, ESTE ÚLTIMO APLICADO SUPLETORIAMENTE A LA NORMATIVIDAD DE LA CCAMEM.

SEGUNDA.- PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONVENIO Y DEL DERIVADO DE ESTE, SE LE DENOMINARÁ A EL (A) USUARIO (A) COMO TAL Y A EL (LOS) PRESTADOR (ES) DEL SERVICIO EN EL MISMO TÉRMINO.

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ / _____

TERCERA.- EL ESCRITO DE QUEJA DE LA USUARIA Y LOS INFORMES DEL PRESTADOR, SERÁN TOMADOS COMO DEMANDA Y CONTESTACIÓN DE DEMANDA RESPECTIVAMENTE.

CUARTA.- A PARTIR DE LA FIRMA DE ESTE DOCUMENTO, LA PARTE USUARIA TENDRÁ UN PLAZO DE CINCO DÍAS HÁBILES PARA ACLARAR SU ESCRITO DE DEMANDA, DEL CUAL SE DARÁ TRASLADO A LA PARTE PRESTADORA DEL SERVICIO MÉDICO PARA QUE DE CONTESTACIÓN AL MISMO EN UN PLAZO NO MAYOR A CINCO DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DEL DÍA EN QUE SURTA EFECTOS LA NOTIFICACIÓN.

QUINTA.- SE ABRIRÁ EL PERIODO DE OFRECIMIENTO DE PRUEBAS POR DIEZ DÍAS HÁBILES, CUYO TÉRMINO EMPEZARÁ A CORRER A PARTIR DEL DÍA SIGUIENTE A LA ACLARACIÓN O CONTESTACIÓN DE LA QUEJA POR LAS PARTES RESPECTIVAMENTE.

LAS PRUEBAS DOCUMENTALES DEBERÁN ACOMPAÑARSE O ANUNCIARSE POR LAS PARTES POR ESCRITO.

LAS PRUEBAS QUE SE ADMITEN EN ESTE PROCEDIMIENTO SERÁN LAS:

1. DOCUMENTALES;
2. LAS PERICIALES QUE OFREZCAN LAS PARTES Y/O LAS PERICIALES QUE LA CCAMEM DECIDA ALLEGARSE;
3. LA INSTRUMENTAL DE ACTUACIONES, Y;
4. LA PRESUNCIONAL LEGAL Y HUMANA.

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ /_____

TODAS LAS ACTUACIONES QUE SE HAYAN LLEVADO A CABO EN LA ETAPA CONCILIATORIA ANTE LA **CCAMEM**, SE TOMARAN EN CUENTA COMO PRUEBAS EN EL ARBITRAJE, TOMANDO EN CONSIDERACIÓN EL PRINCIPIO DE INMEDIATEZ. -----

LAS PARTES FACULTAN A LA **CCAMEM** PARA QUE CALIFIQUE Y EN SU CASO, DESECHE LAS PRUEBAS QUE OFRECIERAN, POR CONSIDERARLAS IRRELEVANTES AL NO APORTAR NINGÚN ELEMENTO MÉDICO PARA LA EMISIÓN DEL LAUDO EN LA PRESENTE QUEJA. EL DESAHOGO DE LAS PRUEBAS QUE ASÍ LO REQUIERAN, SE REALIZARÁ EN UNA AUDIENCIA, LA CUAL SE CELEBRARÁ DENTRO DE LOS DIEZ HÁBILES SIGUIENTES AL PERIODO DE OFRECIMIENTO DE PRUEBAS. -----

SEXTA.- SE FIJA UN TÉRMINO IMPRORRÓGABLE DE DIEZ DÍAS HÁBILES PARA QUE LAS PARTES ALEGUEN LO QUE A SU DERECHO CONVENGA, TÉRMINO QUE EMPEZARÁ A CORRER A PARTIR DE LA CONCLUSIÓN DEL DESAHOGO DE PRUEBAS. -----

SÉPTIMA.- LAS PARTES FACULTAN A LA **CCAMEM** PARA QUE OBTENGAN A TRAVÉS DE LA SUBCOMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE TODOS LOS ELEMENTOS DE JUICIO QUE CONSIDERE NECESARIOS. -----

ASIMISMO PODRÁ DECRETAR O AMPLIAR CUALQUIER PERIODO DEL PROCEDIMIENTO O DILIGENCIA PROBATORIA QUE VAYA DIRIGIDA AL MEJOR CONOCIMIENTO DE LOS HECHOS CONTROVERTIDOS. -----

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ /_____

LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE LA **CCAMEM** PODRÁ REGULARIZAR EL PROCEDIMIENTO CUANDO ASÍ PROCEDA. -----

OCTAVA.- LA **CCAMEM** PROCEDERÁ A DICTAR EL LAUDO QUE SEA PERTINENTE A CIENCIA Y CONCIENCIA, TOMANDO EN CUENTA LAS CONSTANCIAS QUE OBREN EN AUTOS. -----

LAS PARTES AUTORIZAN EXPRESAMENTE A LA **CCAMEM** PARA DICTAR EL LAUDO EN **CIENCIA Y CONCIENCIA**. -----

LA **CCAMEM** TENDRÁ UN PLAZO DE **SESENTA DÍAS HÁBILES** CONTADOS A PARTIR DE QUE SE CIERRE LA INSTRUCCIÓN PARA DICTAR EL LAUDO Y LAS PARTES TENDRÁN UN TÉRMINO NO MAYOR A DIEZ DÍAS HÁBILES PARA DARLE CUMPLIMIENTO. -----

NOVENA.- EL **LAUDO** QUE SE DICTE SERÁ OBLIGATORIO Y TENDRÁ FUERZA DE COSA JUZGADA Y ÚNICAMENTE SE OCUPARA DE LAS CUESTIONES CONTENIDAS EN EL COMPROMISO ARBITRAL, EN LA DEMANDA Y EN LA CONTESTACIÓN. -----

DÉCIMA.- LAS NOTIFICACIONES PERSONALES SE HARÁN EN EL DOMICILIO QUE LAS PARTES HAYAN SEÑALADO EN AUTOS, HASTA EN TANTO NO SE DESIGNE NUEVO DOMICILIO PARA ELLO Y LAS QUE SE REALICEN EN ESTAS CONDICIONES SURTIRÁN SUS EFECTOS PLENAMENTE, DE CONFORMIDAD A LO DISPUESTO POR EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN SU CAPITULO DE NOTIFICACIONES. -----

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ /_____

LAS NOTIFICACIONES EN ARBITRAJE SE DEBERÁN HACER:

- I. PERSONALMENTE;
- II. POR INSTRUCTIVO;
- III. POR CORREO;
- IV. POR MENSAJERÍA, O;

V. POR TELÉGRAFO.

SE HARÁN PERSONALMENTE LAS NOTIFICACIONES SIGUIENTES:

- I. EL EMPLAZAMIENTO A LA FIRMA ARBITRAL;
- II. EL TÉRMINO PARA FORMULAR ALEGATOS;
- III. EL LAUDO, Y;
- IV. CUANDO SE ESTIME PERTINENTE A JUICIO DE LA CCAMEM.

DÉCIMA PRIMERA.- LAS PARTES ESTÁN DE ACUERDO EN QUE EN CUALQUIER MOMENTO DEL PROCEDIMIENTO, PODRÁN DARLO POR TERMINADO MEDIANTE CONCILIACIÓN EN LA QUE MEDIE CONVENIO QUE SE EFECTÚE ANTE LA CCAMEM, EL CUAL DEBE SER APROBADO Y TENDRÁ FUERZA DE COSA JUZGADA.

DÉCIMA SEGUNDA.- ACEPTAN LAS PARTES QUE EL LAUDO PRONUNCIADO POR LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO NO ADMITIRÁ RECURSO ALGUNO, POR LO TANTO LAS PARTES RENUNCIAN AL RECURSO DE APELACIÓN EN CONTRA DEL LAUDO DEFINITIVO Y A CUALQUIER OTRO RECURSO DE LOS QUE MENCIONE EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ /_____

DENTRO DEL PROCEDIMIENTO, SOLAMENTE PROCEDERÁ LA ACLARACIÓN DEL LAUDO Y DEBERÁ PROMOVERSE DENTRO DE LOS CINCO DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A SU NOTIFICACIÓN.

DÉCIMA TERCERA.- LA PARTE USUARIA MANIFIESTA SU VOLUNTAD DE QUE SI TRANSCURREN VEINTE DÍAS SIN ACTIVIDAD PROCESAL SE DEBERÁ ENTENDER COMO DESISTIMIENTO EXPRESO DE SUS PRETENSIONES QUE DIERON ORIGEN A LA QUEJA Y AL PRESENTE ARBITRAJE; SIN QUE ELLO IMPLIQUE LA RENUNCIA EXPRESA AL ARBITRAJE, EL CUAL DEBERÁ CONTINUAR POR TODAS SUS FASES HASTA UNA LA EMISIÓN DE SU LAUDO.

DÉCIMA CUARTA.- LAS PARTES DECLARAN ESTAR DEBIDAMENTE ENTERADAS DEL CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL DE TODAS Y CADA UNA DE LAS CLÁUSULAS DE ESTE COMPROMISO Y DE ACUERDO CON LAS REGLAS NORMATIVAS CONTENIDAS EN EL MISMO, QUEDANDO DEBIDAMENTE NOTIFICADAS Y CONFORMES LOS COMPARECIENTES QUIENES FIRMAN AL MARGEN Y AL CALCE PARA DEBIDA CONSTANCIA Y EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR.

16
USUARIO (A)

17
PRESTADOR DEL SERVICIO

EXPEDIENTE DE QUEJA No. CCAMEM/ /_____

18
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

DE

19
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

20
CONSULTOR MÉDICO

21
CONSULTOR JURÍDICO

ESTA HOJA ES LA 22 DE 23 Y PERTENECE AL COMPROMISO ARBITRAL DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ DEL AÑO 24, EL CUAL SE ENCUENTRA RELACIONADO CON LA QUEJA No. CCAMEM 25, REGISTRADA EN EL LIBRO DE GOBIERNO DE ESTA COMISIÓN.

COMPROMISO ARBITRAL

El formato "Compromiso Arbitral" (201C16A/AR-01/98) será utilizado por el personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, a fin de contar con un documento en el que se establezcan las condiciones bajo las cuales las partes involucradas (usuario-prestador del servicio) se comprometen a terminar con la controversia, el cual se requisará de acuerdo con el siguiente:

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1	___/___	Anotar el número de hojas que contiene la queja.
2	CCAMEM/_____	Línea para anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
3	LAS ___ HORAS CON ___	Escribir la hora exacta de recepción de la queja (señalando la hora y minutos).
4	DÍA ___ DEL MES DE ___ DEL AÑO DOS MIL ___	Línea para anotar el día, mes y año en el que se elabora el Compromiso Arbitral.
5 Y 6	_____, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y _____, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN U ARBITRAJE	Espacio para anotar los nombres completos de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y de Recepción y Seguimiento de Quejas.
7 Y 8	_____, CONSULTOR MÉDICO Y _____, CONSULTOR JURÍDICO	Línea para anotar los nombres completos de los Consultores Jurídico y Médico.
9	EL (A) C. _____	Espacio para anotar el nombre del usuario (paciente) y/o representante en caso de contar con ello.
10	EN SU CALIDAD DE _____	Describir si la persona que asiste a estas instalaciones, es usuario o representante (y su parentesco) de la parte afectada.
11	CCAMEM/_____	Anotar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.
12	EL (A) C. _____	Anotar el nombre completo del prestador del servicio médico.
13	DE LA PARTE QUEJOSA: _____	Espacio para anotar el domicilio y teléfono de la parte quejosa.
14	DE LA PARTE PRESTADORA DEL SERVICIO MÉDICO _____	Espacio para anotar el domicilio y teléfono de la parte prestadora del servicio médico.
15	RESPECTO DE: _____	Área para anotar el motivo de la controversia entre las partes y por la cual se someten al Compromiso Arbitral.
16 Y 17	___ USUARIO Y _____ PRESTADOR DEL SERVICIO	Espacio para asentar el nombre y firma de la parte Usuaría y el Prestador del Servicio Médico, que acuden al compromiso arbitral.
18 Y 19	_____, SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y _____, SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Espacio para registrar el nombre y firma de los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y Recepción y Seguimiento de Quejas, que participan en el compromiso arbitral.
20 Y 21	_____, CONSULTOR MÉDICO Y _____, CONSULTOR JURÍDICO	Campos para registrar el nombre y firma de los Consultores Jurídico y Médico, que participan en la suscripción del compromiso arbitral.
22 Y 23	ES LA _____ DE _____	Área para anotar el número exacto de hojas.
24	DEL MES DE ___ DEL AÑO ___	Anotar la fecha de elaboración del documento, incluyendo día, mes y año.
25	CCAMEM/_____	Registrar el número de la queja registrada en el consecutivo del Libro de Gobierno de esta Comisión.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 060	SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE PRETENSIONES
---	--

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Verificar el cumplimiento de las pretensiones derivadas de una queja por la prestación de servicios médicos.

NORMAS:

SC/010/08/98

- La Subcomisión de Conciliación y Arbitraje deberá revisar en forma periódica los expedientes de las pretensiones acordadas, con el objeto de llevar un seguimiento del cumplimiento de las mismas.

SC-020/08/98

- Cuando una pretensión haya sido cumplida en los términos acordados, la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje deberá solicitar al interesado, presentar escrito de conformidad mismo que integrará al expediente que corresponda para dar por concluida la controversia.

PROCEDIMIENTO: 060	SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE PRETENSIONES
--------------------	--

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Viene de los procedimientos: "Gestión Inmediata", "Conciliación" o "Arbitraje". Con base en los acuerdos suscritos por usuarios y prestadores de servicios médicos por controversias, extrae y revisa periódicamente los expedientes a fin de verificar el cumplimiento de las pretensiones acordadas, se comunica por los medios que juzgue pertinentes (teléfono, correspondencia, etc.) con el usuario, así como con el prestador del servicio médico solicitando informen de la situación en que se encuentra la satisfacción de las pretensiones. Retiene expediente para su control.	
2	Usuario	Se entera e informa del cumplimiento o etapa de cumplimiento a la Comisión de Conciliación.	
3	Prestador del Servicio	Se entera e informa del cumplimiento o etapa de cumplimiento a la Comisión de Conciliación, y en su caso tiempo de cumplimiento.	
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	Se entera, registra cumplimiento o avance, anotando el número de queja, fecha de presentación, nombre, domicilio y teléfono del prestador del servicio, motivo y situación actual de la queja y procede según corresponda.	
5	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	La queja aún se encuentra en trámite. Archiva expediente, espera el tiempo que le indique el prestador del servicio para la satisfacción de la (s) pretensión (es) y reinicia el procedimiento. Se conecta en la operación número uno.	
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje (consultores)	La pretensión ha sido cumplida en los términos acordados. Da por terminados los trámites y gestiones, así como la secuela procesal de la queja, remitiendo el expediente al archivo de reserva. Se conecta con el Acuerdo de Pase a Archivo de Reserva por...	

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 070	EMISIÓN DE PERITAJES
--	-----------------------------

<input type="checkbox"/> OBJETIVO: Formular y emitir Dictámenes o Peritajes Técnico Médico Institucionales, solicitados por autoridades Administrativas, Judiciales o Jurisdiccionales.

NORMAS:

EP/010/06/05

- Los Dictámenes o Peritajes se emitirán a solicitud de las Autoridades Federales, Estatales y Municipales, a efecto de darles a conocer su criterio técnico profesional en el ámbito de la salud humana.

EP/020/06/05

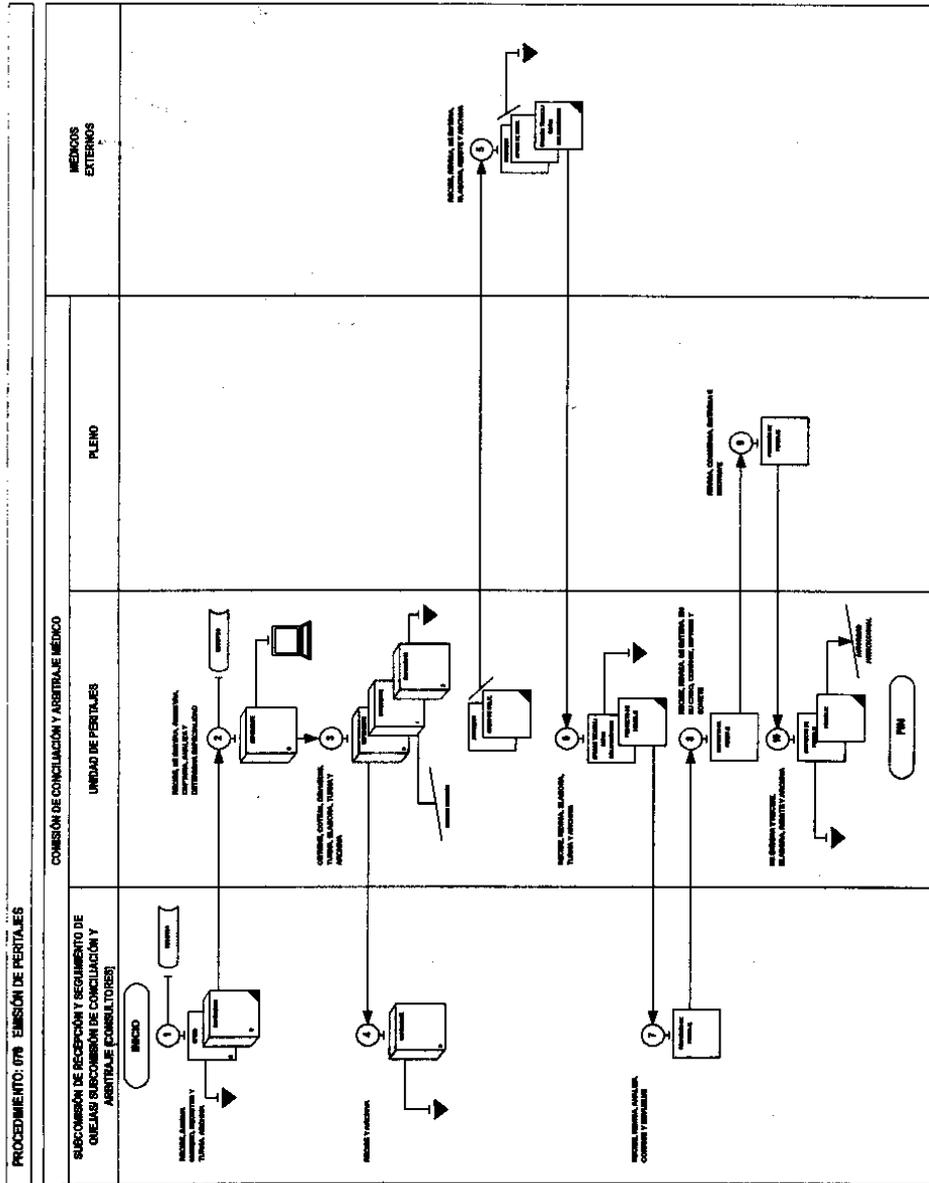
- La emisión de Dictámenes o Peritajes por parte de la Comisión, se limitará a su intervención como perito tercero en discordia, debiendo estar de por medio la preexistencia de opiniones y dictámenes de las partes involucradas en los respectivos procedimientos o procesos; cuando el Consejo de la Comisión acuerde fungir como Perito de la Autoridad solicitante, se deberá motivar razonadamente la intervención de la Comisión.

<input type="checkbox"/> PROCEDIMIENTO: 070	EMISIÓN DE PERITAJES
--	-----------------------------

DESCRIPCIÓN

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje	Recibe de la Autoridad Jurisdiccional oficio de solicitud de peritajes y expediente, asigna número de expediente, lo registra y turna el expediente a la Unidad de Peritajes. Archiva oficio para su control.
2	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Unidad de Peritajes	Recibe expediente, se entera, registra y captura los datos generales del usuario y autoridad solicitante, analiza y determina la especialidad médica de que se trate.
3	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Unidad de Peritajes	Determinada la especialidad, obtiene dos fotocopias del expediente, coteja, devuelve el original a la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas, una copia la manda al Archivo de la Comisión y con base en la otra copia elabora anónimos y oficio de solicitud de Opinión Técnico Médica y Turna a los médicos externos, expertos en la materia para su análisis. Archiva copia de los expedientes para su control y seguimiento.
4	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas	Recibe original del expediente y lo archiva para su control.

5	Médicos Externos	Reciben oficio de solicitud de Opinión Técnico-Médica y anónimo, revisa, se entera, elabora Opinión Técnico Médica, anexa los datos bibliográficos que dan sustento a su opinión y remite a la Unidad de Peritajes. Archiva oficio y anónimo.
6	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Unidad de Peritajes	<p>Recibe Opinión Técnico-Médica y datos bibliográficos, revisa y con base en ésta elabora y turna a los Subcomisionados de Conciliación y Arbitraje y de Recepción y Seguimiento de Quejas, el proyecto de peritaje que consta de:</p> <p>A) Descripción cronológica de la fecha de emisión del documento, así como el orden en que se recibieron las documentales de solicitud del peritaje por parte de la Autoridad Jurisdiccional, Judicial o Administrativa.</p> <p>B) Resultandos, en los cuales se hace alusión a los Convenios concertados entre la Comisión y las Autoridades Jurisdiccionales, Judiciales o Administrativas, haciendo énfasis en la autoridad solicitante.</p> <p>C) Considerandos, en los cuales se hace referencia de todas las actuaciones médicas que radican en el expediente clínico enviado a la Comisión. Así como las Opiniones Técnico-Médicas vertidas por los peritos externos y todas las bases de la literatura médica actualizada y aceptada en la práctica médica.</p> <p>D) Las Conclusiones, en la cual se obtiene de forma correcta el resultado del análisis efectuado.</p> <p>Archiva Opinión Técnico-Médica.</p>
7	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Subcomisión de Conciliación y Arbitraje/ Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas	Recibe proyecto de peritaje, revisa, analiza, en su caso, realizan correcciones desde el punto de vista técnico-médico y legal y lo devuelven a la Unidad de Peritajes indicándole su corrección.
8	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Unidad de Peritajes	Recibe proyecto de Peritaje, revisa, se entera, en su caso, realiza correcciones, imprime Proyecto y lo somete al análisis colegiado del Pleno de la Comisión.
9	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Pleno	Revisa Proyecto de Peritaje, logra consenso, entrega Proyecto de Peritaje consensado e instruye al titular de la Unidad de Peritajes genere el documento final del Peritaje.
10	Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico/ Unidad de Peritajes	Se entera y recibe Proyecto de Peritaje consensado, elabora documento final del Peritaje y lo remite a la Autoridad Jurisdiccional correspondiente. Archiva proyecto consensado para su control y seguimiento.



VII. ANEXOS

GLOSARIO

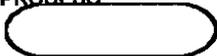
Con el propósito de definir los principales sujetos y actividades de la Comisión, se entenderá por "USUARIO", "SERVICIOS MÉDICOS", "PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS", "ASESORÍA", "QUEJA", "CONCILIACIÓN", "ARBITRAJE", "OPINIÓN TÉCNICA", "LAUDO" Y "PERITAJE" de las Subcomisiones responsables de su elaboración y seguimiento lo siguiente.

USUARIO:	Son todas aquellas personas que solicitan, requieren, obtienen o reciben la atención de los prestadores de servicios para proteger, promover, restaurar, mejorar o tratar su salud física o mental, ya sea por personas públicas o privadas, colectivas o individuales relacionadas con la impartición de servicios de salud.
PRESTADORES DE SERVICIOS MÉDICOS:	Son aquellas instituciones de salud de carácter público, privado o social, así como los profesionales técnicos y auxiliares que ejerzan la práctica médica o cualquier actividad relacionada con el ramo de la salud.
ASESORÍA:	Es la orientación que se brinda para informar sobre los derechos y obligaciones de las partes en conflicto, proporcionando la solución de una controversia. Esta acción orienta tanto en la conformación documental del expediente, como sobre las alternativas de uso de otra instancia en caso de tratarse de un asunto fuera de la competencia de la Comisión.
QUEJA:	Es la materialización de una inconformidad hacia la prestación de servicios o actuaciones de prestadores de servicios públicos o privados en que se involucre la salud. En algunos casos la queja puede ser improcedente, ya sea porque se deba simplemente a un malentendido en la interpretación de la proposición o la prestación del servicio; porque se refiere a problemas institucionales que no son del ámbito de las atribuciones de la Comisión, porque se determine que existe dolo o mala intención manifestados por parte del usuario de los servicios médicos; porque se refieran a aranceles o cuotas que la Comisión no tiene para regular, así como cuando se sospeche o determine la comisión de un delito.
CONCILIACIÓN:	Es un acuerdo celebrado por las partes quienes se encuentran ante un conflicto de intereses, con el propósito de evitar un juicio o arbitraje, para finalizar rápidamente la controversia. Es un acuerdo de voluntades propiciado por la Comisión para logra una amigable composición entre las partes involucradas en una controversia.
ARBITRAJE:	Es la actividad decisoria desarrollada por el personal de la Comisión para resolver un conflicto de intereses que ha sido sometido por las partes a su consideración y evaluación para su resolución.
OPINIÓN TÉCNICA:	Es un documento que emite la Comisión haciendo uso de su facultad discrecional, cuando considere que por naturaleza de los hechos planteados y las consecuencias originadas a los particulares se justifique, pudiendo versar también sobre cuestiones de interés general en la esfera de su competencia. La Opinión Técnico Médica puede emitirse en los casos en los que la Comisión, una vez que halla conocido una queja, considere que las consecuencias de hecho y de derecho son relevantes y ameritan su intervención teniendo como principal directriz cumplir con el objetivo de coadyuvar a elevar la calidad de impartición de los servicios médicos. El otro supuesto para la emisión de una Opinión Técnico Médica es que exista un asunto de interés general en la esfera de su competencia, que obligue la actuación de la Comisión de manera oficiosa. En estos casos la Opinión Técnico Médica podrá ser hecha del conocimiento público dado el interés general involucrado, sin que el personal de la propia Comisión pueda ser reconvenido por su opinión general.
LAUDO:	Es la resolución que emite la Comisión en su carácter de árbitro sobre el fondo de la cuestión que halla sido sometida por las partes interesadas a su competencia, siendo una verdadera y propia sentencia tanto por su contenido como por sus efectos. Para la Comisión es el instrumento que pone fin a una controversia ventilada durante un procedimiento arbitral seguido bajo sus propias reglas.
PERITAJE:	Es la Opinión Técnico Médica que emite una persona o un órgano colegiado que cuenta con conocimientos específicos de grado superior a la media superior, respecto de los diferentes aspectos de una realidad concreta que se ubique en la esfera de su pericia.

DESCRIPCIÓN DE SIMBOLOGÍA Y CLAVES

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron símbolos o figuras que representan a cada persona, puesto o unidad administrativa que tiene relación con el procedimiento, lo cual se presenta por medio de columnas verticales. Las formas de representación fueron en consideración a la simbología siguiente:

INICIO O FINAL DEL PROCESO



Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio de un proceso se anotará la palabra **INICIO**, en el segundo caso, cuando se termine la secuencia de operaciones, se escribirá la palabra **FIN**.

OPERACIÓN



Para representar una actividad o proceso, sea manual, mecanizado o mental, se utilizará este símbolo, el cual muestra las principales fases del procedimiento, empleándose cuando el material, formato o la propia acción va a cambiar, por ejemplo: enviar, anotar, tramitar, modificar, contestar, ejecutar, etc.; se anotará dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las verificaciones o actividades combinadas únicamente; del mismo modo se escribirá una breve descripción al margen del símbolo de lo que sucede en ese paso.

INSPECCIÓN



El cuadro es utilizado como símbolo de inspección, revisión, verificación, o bien cuando se examine una acción, una forma o una actividad; así como para consultar o cotejar sin modificar las características de la acción o actividad.

ACTIVIDAD COMBINADA



Figura que se utiliza en los casos en que en un mismo paso se realiza tanto una operación como una verificación.

LÍNEA CONTINUA



La línea continua marca el flujo de información, documentos o materiales que se están realizando en el área; su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña flecha; puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier símbolo empleado.

LÍNEA DE GUIONES



Este símbolo es empleado para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña línea vertical.

LÍNEA DE COMUNICACIÓN



Se utiliza para señalar que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.

FORMATO IMPRESO

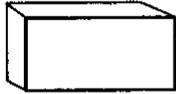


Como su nombre lo indica, esta representación se aplica en formas impresas, documentos, reportes, listados, etc., y se anota después de cada operación, inspección o actividad combinada, indicando dentro del símbolo el nombre del formato; cuando se requiera indicar el número de copias de formatos utilizados o que existen en una operación, se escribirá la cantidad en la esquina inferior izquierda; en el caso de graficarse un original se utilizará la letra "O". Cuando el número de copias es elevado, se interrumpe la secuencia, después de la primera se deja una sin numerar y la última contiene el número final de copias, esta disposición se ejercerá cuando el juego de los formatos siga un mismo flujo, ahora bien si se desconoce el número de copias en el primer símbolo se anotará una "X" y en el último una "N". Finalmente para indicar que el formato se elabora en ese momento, se marcará en el ángulo inferior derecho un triángulo lleno.

FORMATO NO IMPRESO



Este símbolo indica que el formato usado en el procedimiento es un modelo que no está impreso, se distingue del anterior, únicamente en la forma, las demás especificaciones para su uso son iguales, pudiendo ser un machote.

PAQUETE DE MATERIALES

En este caso, la figura se emplea para representar un conjunto de materiales, dinero o todo aquello que sea en especie.

REGISTRO Y/O CONTROLES

Tiene como función representar un control o libro de registros, se usará cuando se hable de registrar o efectuar alguna anotación en formatos específicos o libretas de control, aparecerá cuando exista la necesidad de consultar un documento o simplemente cotejar información. Se deberá anotar al margen del símbolo el nombre con el cual se puede identificar el registro o control. Cuando se registra información, llegará al símbolo una línea continua, cuando se hable de consultar o cotejar la línea debe ser de guiones terminando de igual manera en el símbolo.

DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTOS

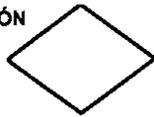
Este signo representa el destino final del documento cuando por diversas causas ya no es necesaria su participación en el procedimiento en estudio.

ARCHIVO TEMPORAL

La situación de archivo temporal en un procedimiento, se presenta cuando un documento o material por algún motivo debe guardarse durante un período indefinido para después utilizarlo en otra actividad, representa espera y se aplica cuando el uso del documento o material se conecta con otra operación.

ARCHIVO DEFINITIVO

Esta representación marca el fin de la participación de un documento o material en un procedimiento, por lo que se procede a archivar de manera definitiva, con la salvedad de emplearse en otros procesos. En el caso de que en una actividad se archive y concluya el proceso, es válido utilizar, ambos símbolos (archivo definitivo y FIN).

DECISIÓN

Símbolo que se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.

INTERRUPCIÓN DEL PROCESO

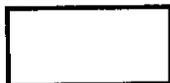
En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien para dar tiempo al usuario de realizar o reunir una determinada situación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable. El caso usual, es cuando un documento se archiva temporalmente y después se vuelve a utilizar, indica tiempo sin actividad.

ANEXO DE DOCUMENTOS

El empleo de este símbolo indica que dos o más documentos se anexan para concentrarse en un sólo paquete, el cual permita identificar las copias o juegos de los documentos existentes e involucrados en el procedimiento.

FUERA DE FLUJO

Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se opta por utilizar el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el proceso.

CONECTOR DE PROCEDIMIENTOS

Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otro(s). Es importante anotar dentro del símbolo el nombre del proceso del cual se deriva o hacia donde va.

CONECTOR DE HOJA EN UN MISMO PROCEDIMIENTO

Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño que lejos de facilitar el entendimiento del procedimiento, lo hacen más complejo, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene. Asimismo, se deberá utilizar el menor número de veces, lo cual se puede lograr distribuyendo los símbolos de tal manera que sólo se empleen los necesarios a efecto de

evitar confusiones en la secuencia del procedimiento; para fines de control se escribirá dentro de la figura una letra (mayúscula) del alfabeto, empezando con la "A", y continuando con la secuencia del mismo.

VIII. VALIDACIÓN

**LIC. ELIZABETH VILCHIS PÉREZ
DIRECTORA GENERAL DE INNOVACIÓN,
ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN
(RUBRICA).**

**DR. TOMÁS I. AZUARA SALAS
COMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE
MÉXICO
(RUBRICA).**

**LIC. ENRIQUE G. LAZAGA YAMÍN
SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE
(RUBRICA).**

**DR. RICARDO MORENO GARCÍA
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y
SEGUIMIENTO DE QUEJAS
(RUBRICA).**

VALIDACIÓN POR EL ÓRGANO DE GOBIERNO

**DR. TOMÁS I. AZUARA SALAS
PRESIDENTE DEL ÓRGANO
DE GOBIERNO Y COMISIONADO
DE CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MÉDICO DEL
ESTADO DE MÉXICO
(RUBRICA).**

**C.P. EDGAR MARCO ANTONIO GARCÍA
MENDOZA
REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS, PLANEACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN
(RUBRICA).**

**LIC. LETICIA MILLÁN ESTRADA
REPRESENTANTE SUPLENTE DE LA
SECRETARÍA DE FINANZAS, PLANEACIÓN
Y ADMINISTRACIÓN
(RUBRICA).**

**DR. GILBERTO BERNAL SÁNCHEZ
CONSEJERO
(RUBRICA).**

**DR. MARCO ANTONIO MUHLIA MELO
CONSEJERO
(RUBRICA).**

**ARQ. HÉCTOR CORREA GONZÁLEZ
CONSEJERO
(RUBRICA).**

**ENF. LAURA MARTÍNEZ LÓPEZ
CONSEJERO
(RUBRICA).**

**DR. HÉCTOR MUCIÑO MUCIÑO
CONSEJERO
(RUBRICA).**

**C.P. CRISPIN MARTÍNEZ MENDOZA
COMISARIO
(RUBRICA).**

**LIC. ENRIQUE G. LAZAGA YAMÍN
SECRETARIO TÉCNICO DEL CONSEJO
(RUBRICA).**