



GACETA DEL GOBIERNO



ESTADO DE MÉXICO

Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de México
REGISTRO DGC NUM. 001 | 021 | CARACTERISTICAS | 13282801
Director: Lic. Aarón Navas Alvarez

Mariano Matamoros Sur No. 308 C.P. 50130
Tomo CXCVIII A:202/3/001/02
Número de ejemplares impresos: 300

Toluca de Lerdo, Méx., miércoles 20 de agosto de 2014
No. 37

SUMARIO:

SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO "RECEPCIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD".

"2014. Año de los Tratados de Teoloyucan"

SECCION TERCERA

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE SALUD



PROCEDIMIENTO "RECEPCIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD"

JULIO DE 2014

Primera Edición, Julio de 2014.
Gobierno del Estado de México.
Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Edición:	Primera
	Fecha:	Julio de 2014
	Código:	217C10100 Y 217C10200
	Página:	

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

OBJETIVO GENERAL.....

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL)

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México

- Recepción electrónica y atención de inconformidades en la prestación de servicios de salud **217C10100
212C10200**

SIMBOLOGÍA

REGISTRO DE EDICIONES.....

DISTRIBUCIÓN

VALIDACIÓN

PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras, acciones, operaciones, labores, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, en la Administración Pública del Gobierno del Estado de México, se impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de calidad.

El presente procedimiento administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de las Subcomisiones de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje en materia de recepción electrónica y atención de inconformidades derivadas de servicios de salud. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que definen la gestión administrativa de esta unidad administrativa del Ejecutivo Estatal.

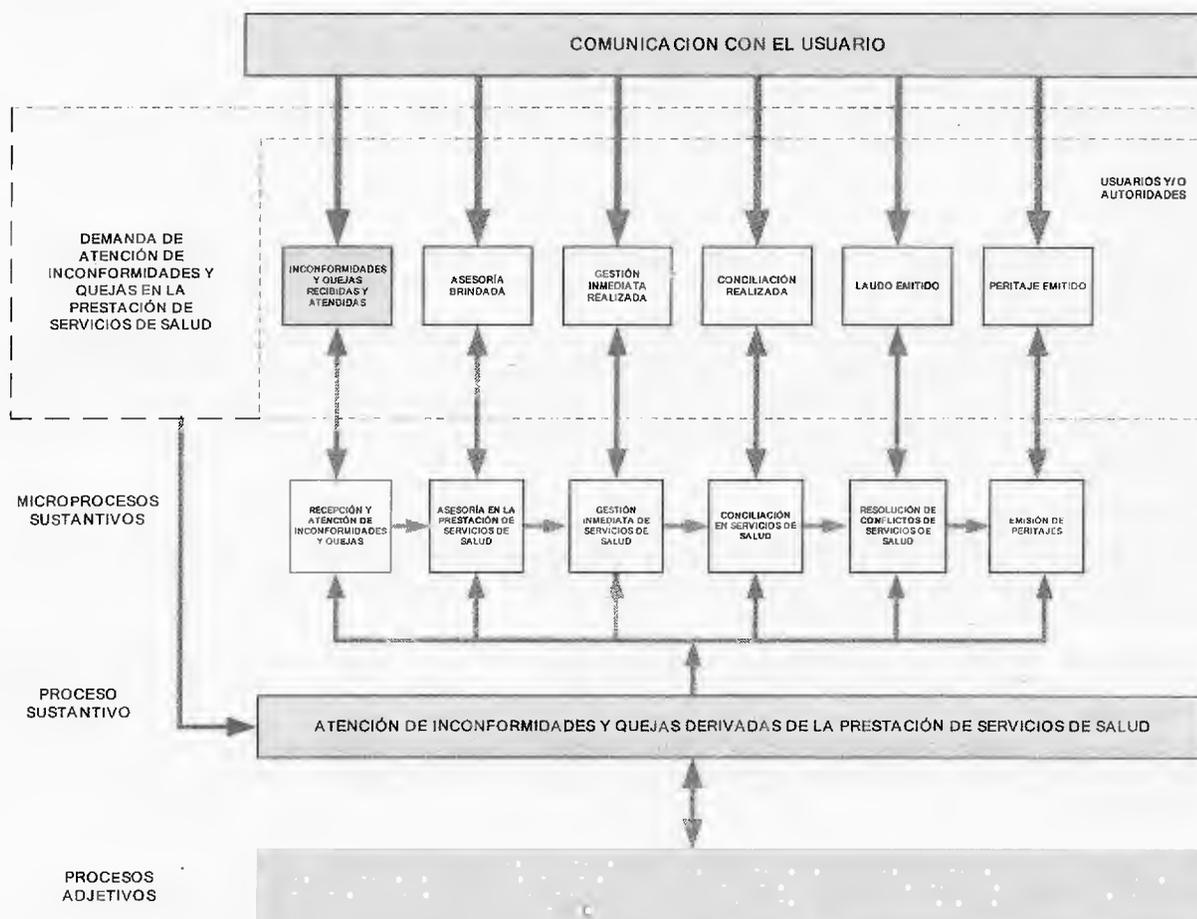
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad y eficiencia de la recepción de inconformidades en las Subcomisiones de Recepción y Seguimiento de Quejas y de Conciliación y Arbitraje, derivadas de la prestación de servicios de salud, mediante la formalización y estandarización del método de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución del procedimiento y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a los servidores públicos responsables de su ejecución.

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL



RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Proceso: Atención de inconformidades y quejas derivadas de la prestación de servicios de salud.

Procedimientos:

1. Recepción electrónica y atención de inconformidades en la prestación de servicios de salud.
2. Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud.
3. Asesoría relacionada con la prestación de servicios de salud.
4. Gestión inmediata respecto de la inconformidad presentada por los usuarios de servicios de salud.
5. Conciliación entre el usuario y el prestador del servicio de salud.
6. Arbitraje en ciencia y conciencia para la resolución de conflictos de servicios de salud.
7. Emisión de peritajes solicitados por la autoridad.

Los procedimientos número dos al siete están contenidos en el Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Nota: Estos procedimientos se actualizarán posteriormente, a efecto de apegarlos a los criterios técnicos y metodológicos establecidos en la Guía Técnica "Paso a paso para la elaboración de manuales de procedimientos", emitida en junio de 2004.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nombre:

Recepción electrónica y atención de inconformidades en la prestación de servicios de salud.

Objetivo:

Orientar y apoyar de manera expedita, confidencial, gratuita e imparcial a los usuarios que registran alguna inconformidad derivada de la presentación de servicios de salud, mediante su recepción y emisión de respuestas a su inconformidad vía telefónica, correo electrónico o portal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México y en el sitio web de la Secretaría de Salud.

Alcance:

Aplica al Consultor Médico y Consultor Jurídico, responsables de atender y emitir la respuesta vía electrónica a los usuarios que interponen su inconformidad a través del Portal Electrónico de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Referencias:

- Código Administrativo de Estado de México, Título Segundo, Capítulo Primero de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, Artículo 2.26, fracciones de la I a la VIII. Gaceta del Gobierno, 13 de diciembre de 2001.
- Manual General de Organización de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, numeral 217C10100 Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas y 217C10200 Subcomisión de Conciliación y Arbitraje Médico. Gaceta del Gobierno, 14 de diciembre de 2004.
- Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Gaceta del Gobierno, 22 de noviembre de 2005.

Responsabilidades:

La Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas y la Subcomisión de Conciliación y Arbitraje Médico son las unidades administrativas responsables de recibir y atender las inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud, que presenten los usuarios vía electrónica.

- **El Consultor Médico deberá:** Recibir las inconformidades y realizar el seguimiento correspondiente brindando al usuario la Asesoría, Gestión Inmediata y Recepción Inicial de Queja, según corresponda a su Inconformidad presentada.
- **El Consultor Jurídico deberá:** Recibir las inconformidades y realizar el seguimiento correspondiente brindando al usuario la Asesoría, Gestión Inmediata y Recepción Inicial de Queja, según corresponda a su Inconformidad presentada.

Definiciones:

- **Inconformidad:** Actitud del que está en desacuerdo con algo, especialmente con una determinada situación.
- **Queja electrónica:** Es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria de servicios de salud.
- **Recepción:** Acción y efecto de recibir la inconformidad a través del sitio web de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- **Sitio Web:** Es una colección de páginas de internet relacionadas y comunes a un dominio de Internet o subdominio en la World Wide Web en Internet.
- **Atención médica:** Conjunto de servicios que se le proporcionan a los usuarios, con el fin de proteger, tutelar, promover y restaurar su salud.
- **Usuario:** Toda persona que requiera y obtenga los servicios de salud que presten los sectores público, social y privado, en las condiciones y conforme a las bases que para cada modalidad se establezcan en esta Ley y demás disposiciones aplicables.
- **Prestador de Servicio Médico:** Profesionalista que realiza acciones en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.

Insumos:

Inconformidad interpuesta por el usuario a través de la página web de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Resultados:

Inconformidad recibida, analizada, contestada y canalizada a los servicios de Asesoría, Gestión Inmediata y/o Recepción Inicial de Queja.

Interacción con otros procedimientos:

1. Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud.
2. Asesoría relacionada con la prestación de servicios de salud.
3. Gestión inmediata respecto de la inconformidad presentada por los usuarios de servicios de salud.
4. Conciliación entre el usuario y el prestador del servicio de salud.
5. Arbitraje en ciencia y conciencia para la resolución de conflictos de Servicios de Salud.
6. Emisión de peritajes solicitados por la Autoridad.

Políticas:

- La atención de inconformidades en la prestación de servicios de salud, estará a cargo de un Consultor Médico y un Consultor Jurídico de la Comisión, los cuales deberán verificar cada hora el Sistema de recepción electrónica de inconformidades de la Comisión para dar respuesta de forma expedita a las mismas.
- Para la atención de inconformidades en la prestación de servicios de salud, los Consultores deberán disponer de los datos marcados como obligatorios en la página electrónica de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- Cuando el usuario no aporte teléfono o correo electrónico el Consultor Médico y/o Consultor Jurídico elaborará una respuesta a través del mismo sistema, solicitándole información complementaria e imprimirá la hoja electrónica con la respuesta emitida al usuario y la anexará al trámite correspondiente.
- Cuando el usuario aporte los datos personales (teléfono y/o correo electrónico), los Consultores determinarán a partir del análisis el tipo de trámite a seguir, "Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud", "Asesoría relacionada con la prestación de servicios de salud" y "Gestión inmediata respecto de la inconformidad presentada por los usuarios de servicios de salud" y emitirán la contestación correspondiente.
- Una vez emitida la respuesta a la inconformidad ya sea Asesoría o Gestión Inmediata el Consultor Médico y el Consultor Jurídico elaborarán el formato pertinente, el cual deberá quedar impreso; asignándole el número conforme al Libro de Gobierno que le corresponda, realizar el pase archivo y recabar las firmas de los subcomisionados, consultores y del jefe de calidad en el servicio médico, y se guardará en el archivo de reserva.
- En caso de que el usuario requiera de interponer Queja, el Consultor Médico solicitará por vía telefónica o electrónica que acuda de manera personal con la documentación que le sea requerida para dar seguimiento a su asunto.
- En caso de que el usuario no pueda interponer su inconformidad por alguna incapacidad física o mental, podrá contar con representante, autorizando a un familiar o tercero, siempre y cuando tenga interés legítimamente en el asunto.
- Los expedientes de Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud deberán contener el formato de "Recepción Electrónica" y los documentos comprobatorios de la relación médico - paciente correspondiente, siempre y cuando éstos existan.
- Las inconformidades en la prestación de servicios de salud, presentadas vía electrónica, que carezca de datos del usuario para su debida identificación se consideren anónimas y no serán tramitadas en la Comisión.

Desarrollo:

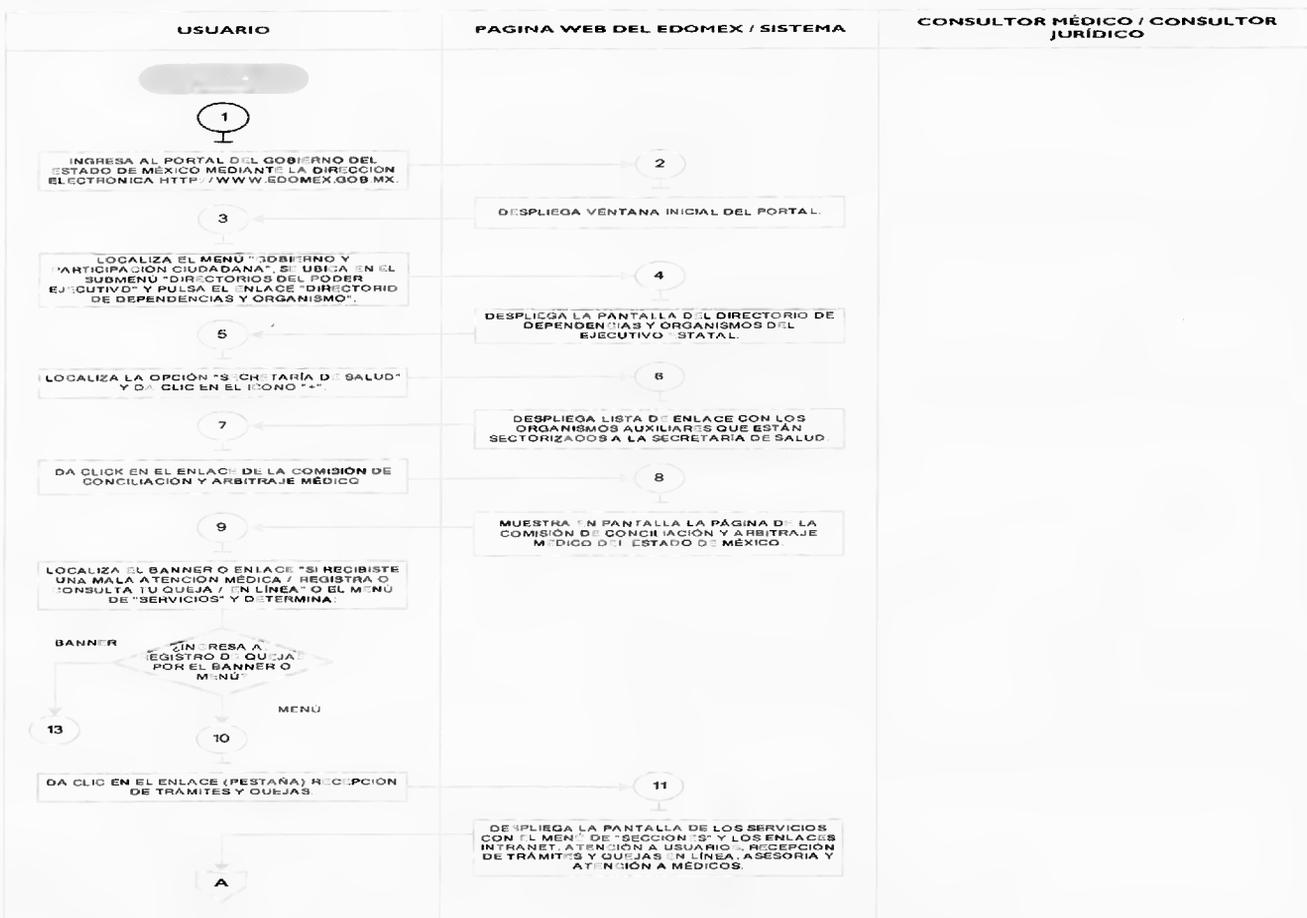
No.	UNIDAD ADMINISTRATIVA /PUESTO	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Ingresar al portal del Gobierno del Estado de México mediante la dirección electrónica http://www.edomex.gob.mx .
2	Sistema	Despliega ventana inicial del portal.
3	Usuario	Localiza el menú "Gobierno y Participación Ciudadana", se ubica en el submenú "Directorios del Poder Ejecutivo" y pulsa el enlace "Directorio de Dependencias y Organismo".
4	Sistema	Despliega la pantalla del Directorio de Dependencias y Organismos del Ejecutivo Estatal con las diferentes opciones.
5	Usuario	Localiza la opción "Secretaría de Salud" y da clic en el icono "+".
6	Sistema	Despliega lista de enlace con los organismos auxiliares que están sectorizados a la Secretaría de Salud.
7	Usuario	Da clic en el enlace de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico.

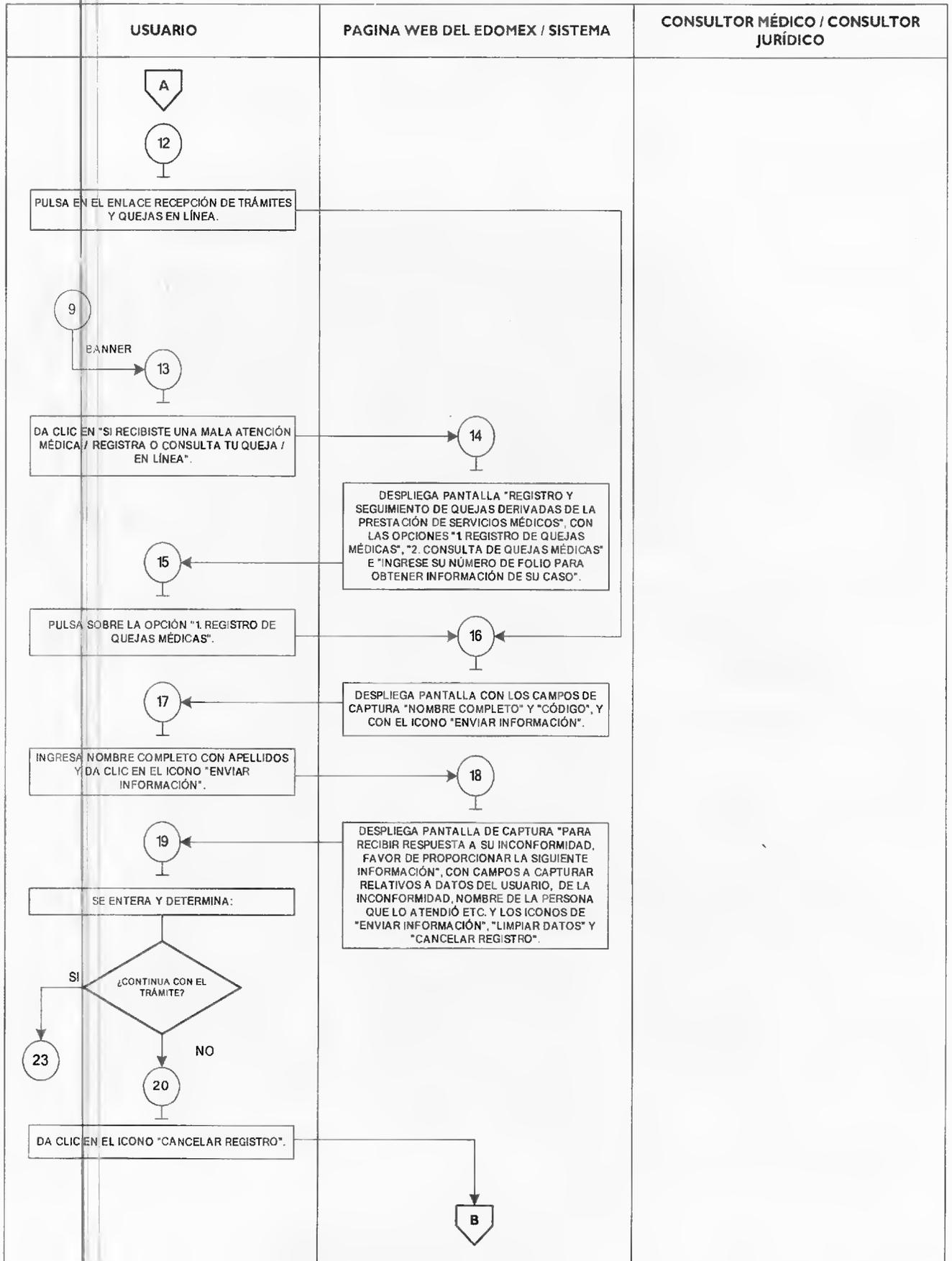
8	Sistema	Muestra en pantalla la página de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
9	Usuario	Localiza el banner o enlace "Si recibiste una mala atención médica / Registra o consulta tu queja / en línea" o el menú de "Servicios" y determina: ¿Ingresa al registro de quejas por el banner o menú?
10	Usuario	Ingresa por el menú de "Servicios". Da clic en el enlace (pestaña) Recepción de trámites y quejas.
11	Sistema	Despliega la pantalla de los servicios que ofrece la Comisión que incluye el menú de "Secciones" y éste con los enlaces Intranet, Atención a Usuarios, Recepción de Trámites y Quejas en Línea, Asesoría y Atención a Médicos.
12	Usuario	Pulsa en el enlace Recepción de Trámites y Quejas en Línea. Se conecta a la operación No. 16.
13	Usuario	Ingresa por el banner "Si recibiste una mala atención médica / Registra o consulta tu queja / en línea". Da clic en el banner o enlace "Si recibiste una mala atención médica / Registra o consulta tu queja / en línea".
14	Sistema	Despliega la pantalla "Registro y Seguimiento de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos", con las opciones "1. Registro de Quejas Médicas", "2. Consulta de Quejas Médicas" e "Ingrese su número de folio para obtener información de su caso".
15	Usuario	Pulsa sobre la opción "1. Registro de Quejas Médicas".
16	Sistema	Despliega pantalla con los campos de captura "Nombre Completo" y "Código", y con el icono "Enviar Información".
17	Usuario	Ingresa nombre completo con apellidos y da clic en el icono "Enviar Información".
18	Sistema	Despliega pantalla de captura "Si desea que un consultor de nuestra oficina se ponga en comunicación con usted, favor de proporcionar la siguiente información", con los campos de captura relativos a datos personales del usuario, así como de la inconformidad, como fecha, institución, municipio, domicilio, nombre de la persona que lo atendió etc., y los iconos de "Enviar Información", "Limpiar Datos" y "Cancelar Registro".
19	Usuario	Se entera y determina: ¿Continúa con el trámite?
20	Usuario	No continúa con el trámite. Da clic en el icono "Cancelar Registro".
21	Sistema	Regresa a la pantalla "Registro y Seguimiento de Quejas Derivadas de la Prestación de Servicios Médicos", con las opciones "1. Registro de Quejas Médicas" y "2. Consulta de Quejas Médicas".
22	Usuario	Cierra página de la Comisión y da por concluido su trámite.
23	Usuario	Sí desea continuar con el trámite. Captura sus datos personales, los de la institución médica involucrada, personal que le atendió y descripción de la inconformidad, así como la información solicitada y da clic en el icono "Enviar Información".
24	Sistema	Despliega una pantalla de agradecimiento e informativa con el número de folio del registro de la inconformidad, teléfono y correo electrónico de la Comisión y los iconos de "Imprimir" y "Salir".
25	Usuario	Lee la información en pantalla, se entera, da clic en el icono "Imprimir", obtiene impresión del folio y da clic en el icono "Salir".
26	Sistema	Genera y guarda el reporte del registro para atención del Consultor Médico o Jurídico y regresa a la pantalla "Registro y Seguimiento de Quejas Derivadas de la Prestación de Servicios Médicos", con las opciones "1. Registro de Quejas Médicas", "2. Consulta de Quejas Médicas" y "Ingrese su número de folio para obtener información de su Caso", posicionando el curso en el campo de "Ingrese de Folio".
27	Usuario	Sale de la página de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, retiene impresión y espera respuesta. Se conecta a la operación No. 30 o 35.
28	Consultor Médico / Consultor Jurídico	Ingresa al Sistema Electrónico de Inconformidades de la Comisión, se entera de las inconformidades presentadas por los usuarios vía electrónica, revisa y determina: ¿La inconformidad tiene todos los datos?
29	Consultor Médico / Consultor Jurídico	La inconformidad no tiene todos los datos. Genera respuesta solicitando al usuario todos los datos del formulario, asimismo que se ponga en contacto o que acuda a la Comisión de Arbitraje Médico y la sube al sistema. Requisita el formato de atención como "Asesoría" y turna a Archivo de Reserva.
30	Usuario	Recibe respuesta a través de la página de la Comisión, se entera de la falta de datos y, en su caso, procede a complementar su inconformidad o acude a la Comisión. Se conecta a la operación No. 1, en su caso.

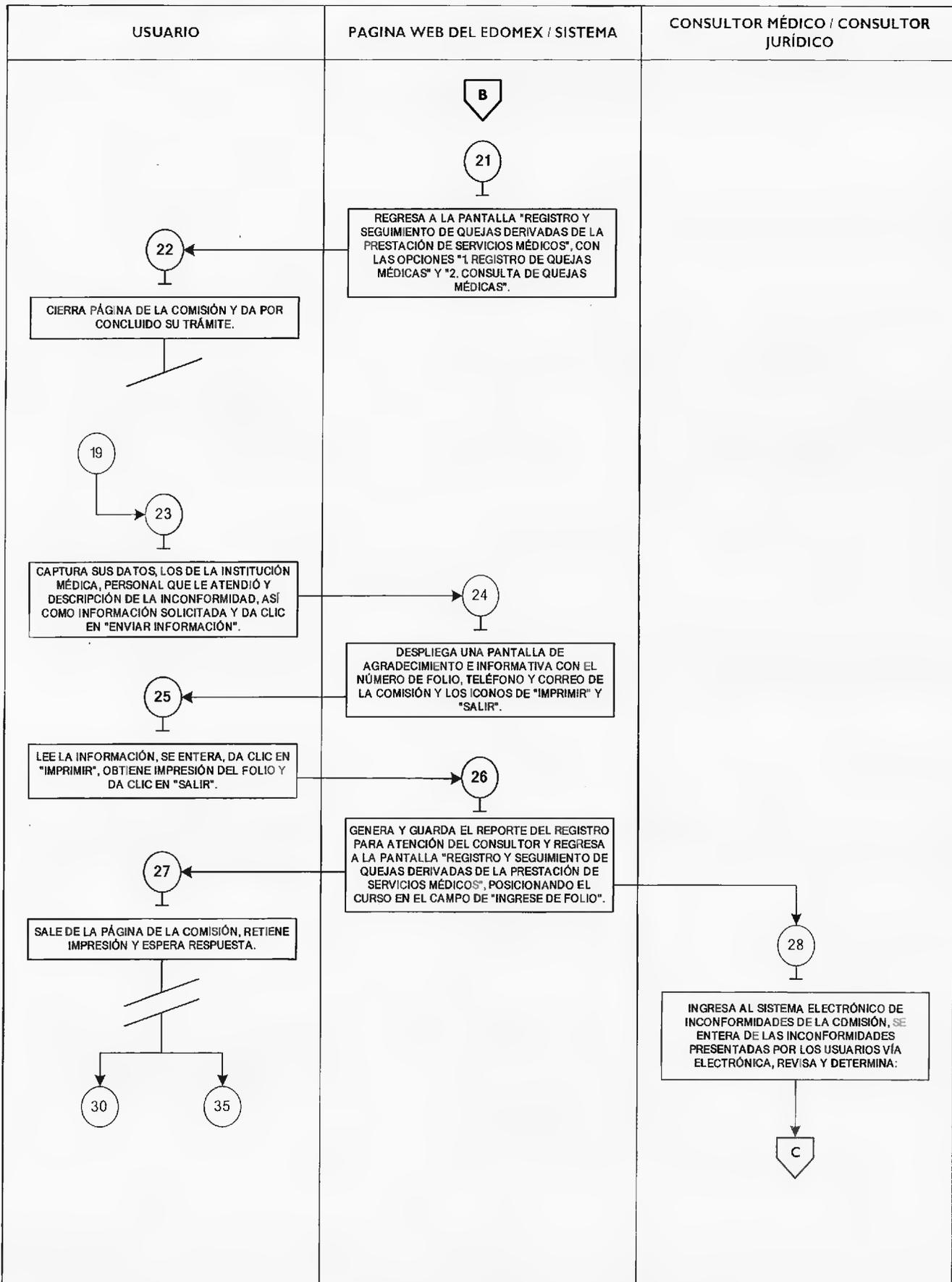
31	Consultor Médico / Consultor Jurídico	La inconformidad tiene todos los datos. Analiza la inconformidad y determina: ¿La Inconformidad requiere de Asesoría, Gestión inmediata o de Inicio de queja?
32	Consultor Médico / Consultor Jurídico	La inconformidad requiere de asesoría. Genera respuesta de asesoría, la suben al Sistema, imprime respuesta, requisita el formato de atención por "Asesoría", anexa y manda respuesta y formato al Archivo de Reserva.
33	Consultor Médico / Consultor Jurídico	Requiere de gestión inmediata. Gestiona con la institución involucrada lo necesario para dar respuesta a la inconformidad del usuario, y una vez concluida la gestión informa al usuario vía telefónica y correo electrónico la respuesta a su inconformidad, requisita el formato de atención por "Gestión Inmediata" y lo manda al Archivo de Reserva.
34	Consultor Médico / Consultor Jurídico	Requiere de recepción inicial de queja. Se comunica vía telefónica, correo electrónico o mediante el Sistema con el usuario y le informa que los hechos relatados en su inconformidad presumen de irregularidades en la atención médica, por lo que debe presentarse a la Comisión si desea interponer una queja, requisita el formato de atención como "Asesoría" y lo manda al Archivo de Reserva.
35	Usuario	Recibe respuesta vía telefónica, correo electrónico y/o a través de la página de la Comisión, se entera y determina: ¿Desea presentar queja?
36	Usuario	No desea presentar queja. Da por atendida su inconformidad.
37	Usuario	Sí desea presentar queja. Reúne requisitos y procede a acudir a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México para presentar la Queja. Se conecta con el procedimiento: "Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios de salud".

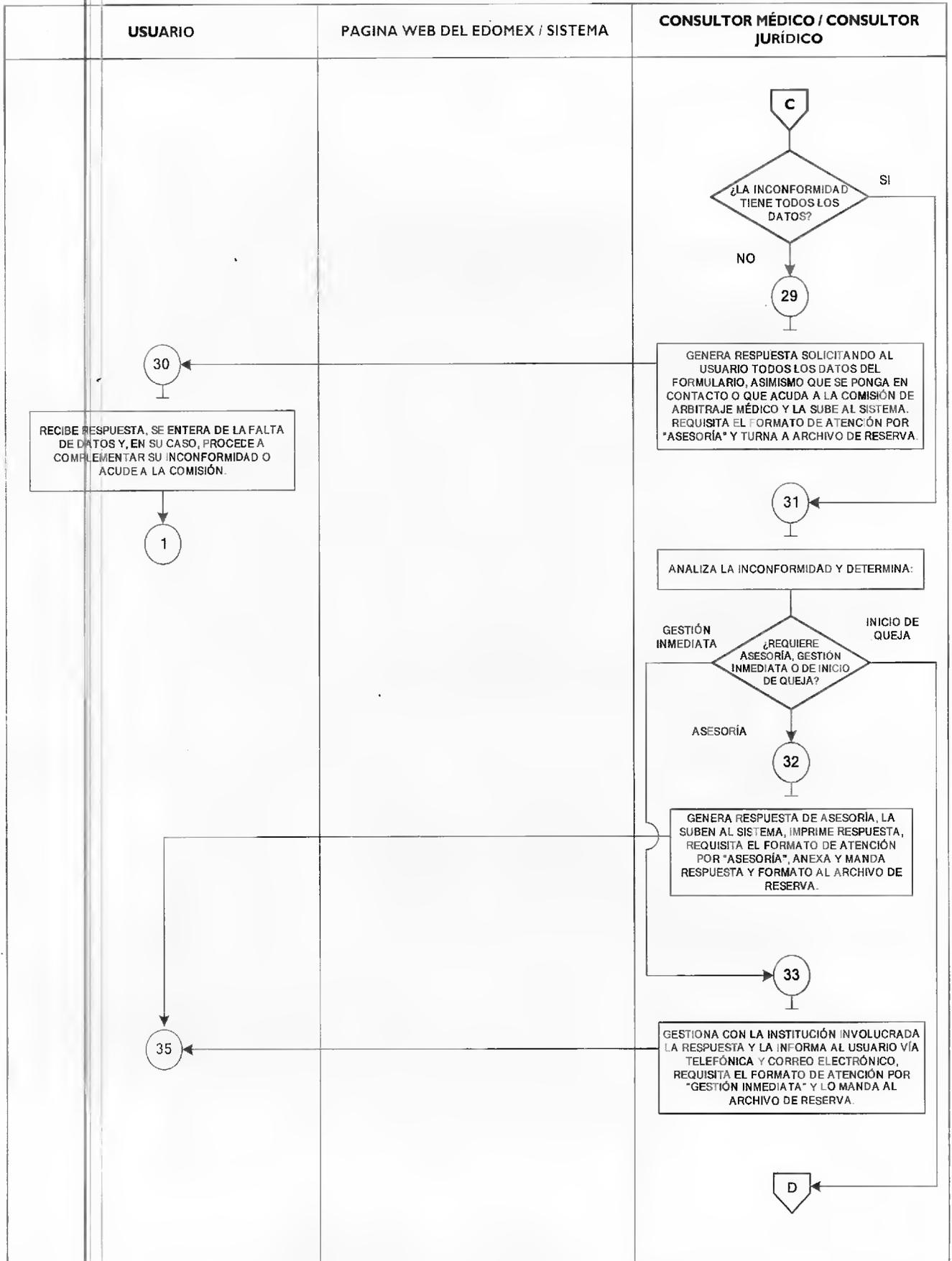
Diagramación:

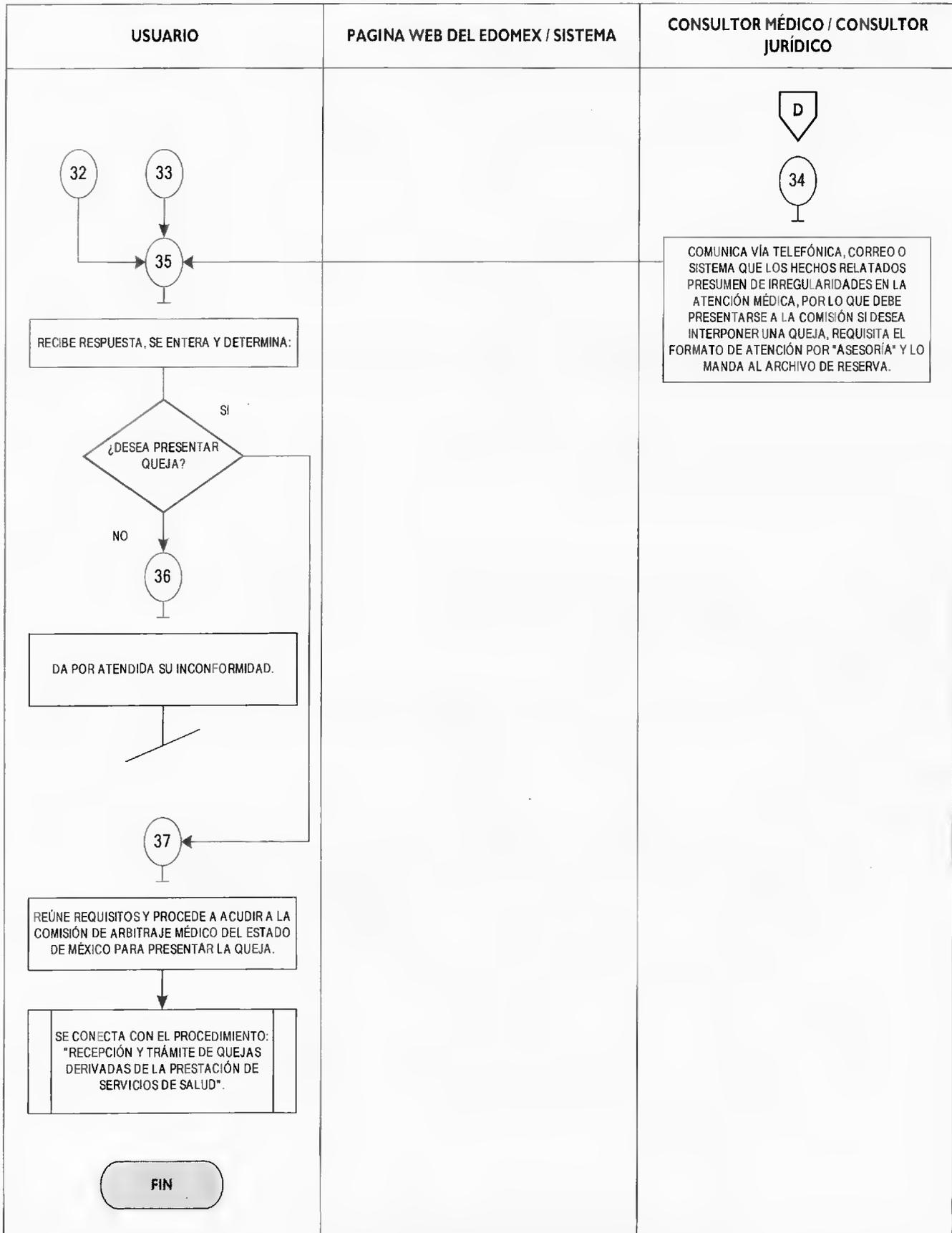
PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD











Medición:

Indicadores para medir eficiencia en la atención de inconformidades derivadas de servicios de salud.

$\frac{\text{No. mensual de inconformidades atendidas por Asesoría}}{\text{No. mensual de inconformidades recibidas electrónicamente}} \times 100 =$	$\times 100 =$	Porcentaje de inconformidades atendidas por Asesoría.						
$\frac{\text{No. mensual de inconformidades atendidas por Gestión Inmediata}}{\text{No. mensual de inconformidades recibidas electrónicamente}} \times 100 =$	$\times 100 =$	Porcentaje de inconformidades atendidas por Gestión Inmediata.						
$\frac{\text{No. mensual de inconformidades que requieren presentar queja}}{\text{No. mensual de inconformidades recibidas electrónicamente}} \times 100 =$	$\times 100 =$	Porcentaje de inconformidades que requieren presentar queja						
$\frac{\text{No. mensual de inconformidades consideradas anónimas}}{\text{No. mensual de inconformidades recibidas electrónicamente}} \times 100 =$	$\times 100 =$	Porcentaje de inconformidades anónimas						
No. de inconformidades atendidas por Asesoría	+	No. de inconformidades atendidas por Gestión Inmediata	+	No. de inconformidades que requieren presentar queja	+	No. de inconformidades consideradas anónimas	=	100% de inconformidades recibidas mensualmente

Registro de evidencias:

La recepción de Inconformidades vía electrónica queda registrada en el portal de la Comisión de Conciliación de Arbitraje Médico del Estado de México, en el número de folio que se entrega al usuario y una vez atendida la inconformidad en el formato "Asesoría, Gestión Inmediata y/o Recepción Inicial de Queja".

Formatos e Instructivos:

Pantallas del sistema mediante las cuales el usuario ingresa su inconformidad.



Principal

- ¿ Quienes Somos?
- Estadísticas
- Mejora Regulatoria
- Transparencia
- Enlaces
- Secretaría de Salud
- Portal Edomex

Secciones

- Intranet
- Atención a Usuarios
- Recepción de Trámites y Quejas en Línea
- Asesoría
- Atención a Médicos

Inicio > Quejas en línea

Registro y Seguimiento de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos.

Ponemos a tu disposición la presente herramienta mediante la cual puedes interponer tus inconformidades sobre la atención médica recibida, y de esta forma mejorar la calidad de los servicios de salud en el Estado de México.

1. Registro de Quejas Médicas

Si tienes alguna queja médica y deseas recibir asesoría on-line a través de un consultor de nuestra oficina, entra a esta opción y proporciona los datos que te solicitamos. (2)

2. Consulta de Quejas Médicas

Si ya tienes registrada tu queja y deseas conocer el estado de tu solicitud, proporciona el folio que se le asignó.

Ingrese su número de folio para obtener información de su Caso.

Ingrese su folio: (3)



Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico
Secretaría de Salud



Principal

- ¿ Quienes Somos?
- Estadísticas
- Mejora Regulatoria
- Transparencia
- Enlaces
- Secretaría de Salud
- Portal Edomex

Secciones

- Intranet
- Atención a Usuarios
- Recepción de Trámites y Quejas en Línea
- Asesoría
- Atención a Médicos

Inicio > Quejas en línea

Registro y Seguimiento de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos.

Regístrate para poder ingresar una inconformidad.

Nombre Completo : (4)

* Nombre(s) * Apellido Paterno * Apellido Materno

Código: (5)

Los datos marcados con * son obligatorios

Es muy importante que conserves el CÓDIGO, para que puedas consultar el seguimiento a tu queja.

(6)



Mapa del Estado

Contactarse

Inicio



Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico
Secretaría de Salud



Inicio

Tus Derechos

Profesionales de Salud

Guía de la Mujer Embarazada

Normativo en Salud

Miércoles 27 de noviembre de 2013

Principal

- ¿Quiénes Somos?
- Estadísticas
- Mejora Regulatoria
- Transparencia
- Enlaces
- Secretaría de Salud
- Portal Edemex

Secretaría

- Intranet
- Atención a Usuarios
- Recepción de Trámites y Quejas en Línea
- Aseguría
- Atención a Médicos

Inicio > Quejas > Registro de quejas

Registro y Seguimiento de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos.

¿Tiene alguna queja médica?

"Si desea que un consultor de nuestra oficina se ponga en comunicación con usted, favor de proporcionar la siguiente información:"

* Los datos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Datos Personales

* Nombre Completo : (7)

* Nombre(s)

* Apellido Paterno

* Apellido Materno

Edad : (8) Sexo : (13)

* Calle : (9) No. Ext. : (14) No. Int. : (15)

* Colonia : (10) Código Postal : (16)

* Estado : (11) * Municipio : (17)

Teléfono Fijo : (12) Teléfono Celular : (18)

Lada Solo Números

Correo Electrónico : (19)

Horario en el cual se le puede localizar (HH:MM) : (20)

Ejemplo: De las 15:00 hrs. en adelante

Fecha de su Inconformidad: (21)

Institución Involucrada: (22)

Especificar : (23)

Municipio de la Institución : (24)

Domicilio de la Institución : (25)

Nombre del personal de salud que lo atendió: (26)

Turno en el que fue atendido : (27)

Favor de describir su inconformidad: (28)

¿ Cómo se enteró de la CCAMEM? (29)

"Le informamos que los datos que se recaben para atender su asunto, serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México."

Enviar Información

Limpiar Datos

Cancelar Registro

(30)



Miércoles 27 de noviembre de 2013

- ¿Quiénes Somos?
- Estadísticas
- Mejora Regulatoria
- Transparencia
- Enlaces
- Secretaría de Salud
- Portal Edomex
- Intranet
- Atención a Usuarios
- Recepción de Trámites y Quejas en Línea
- Asesoría
- Atención a Médicos

Registro y Seguimiento de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos.

Gracias, su registro ha sido recibido ante la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
A la brevedad personal de esta oficina se pondrá en contacto con usted, para su seguimiento.

(31)

El folio de su registro es : 3YFY

Atentamente,
Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas.

Teléfonos: 01 (722) 214 33 65, 214 33 88 y 213 85 37
Lada sin costo: 01 800 712 13 79
Correo Electrónico: gemcamed@edomex.gob.mx

(32)

Imprimir Salir

INSTRUCTIVO PARA LLENAR: LAS PANTALLAS DE CAPTURA DEL TRÁMITE "RECEPCIÓN ELECTRÓNICA Y ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD".

OBJETIVO: Recibir vía electrónica las inconformidades en la prestación de servicios de salud y documentar el procedimiento.

DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: La Inconformidad recibida se genera en original y se turna a la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Pantalla de Inicio del sitio web	Vista principal del sitio web para iniciar con la recepción electrónica de inconformidades en la prestación de servicios de salud.
2	Registro:	Ingresar y proporcionar los datos solicitados.
3	Consulta:	Ingresar el número de folio proporcionado con anterioridad, para dar seguimiento al trámite.
4	Nombre Completo:	Captura de datos personales del usuario.
5	Código:	Conjunto de números y letras signados por el sistema electrónico, para el registro y consulta de la inconformidad interpuesta.
6	Enviar información:	Dar clic para seguir con la captura de la inconformidad.
7	Nombre completo:	Escribir el nombre y apellidos del usuario.
8	Edad:	Escribir la edad del usuario.
9	Calle:	Escribir el nombre de la ubicación del domicilio del usuario.
10	Colonia:	Escribir el nombre de la ubicación del domicilio del usuario.

11	Estado:	Escribir la entidad federativa del usuario.
12	Teléfono:	Escribir el número telefónico del usuario.
13	Sexo:	Escribir el género del usuario.
14	No. de Exterior:	Indicar el número exterior de la casa del usuario.
15	No. de Interior:	Indicar el número interior de la casa del usuario.
16	Código Postal:	Indicar la dirección postal del usuario.
17	Municipio:	Escribir el municipio donde radica el usuario.
18	Teléfono Celular:	Indicar el número móvil del usuario.
19	Correo Electrónico:	Escribir la dirección electrónica del usuario.
20	Horario en el cual se le puede localizar (HH:MM):	Mencionar el horario en que el usuario puede ser localizado para informarle sobre su trámite.
21	Fecha de su Inconformidad:	Registrar la fecha de la inconformidad por el prestador del servicio médico.
22	Institución Involucrada:	Seleccionar el nombre de la institución que presto el servicio médico.
23	Especificar:	Indicar si el servicio médico proporcionado es diferente a los establecidos en el sistema.
24	Municipio de la Institución:	Seleccionar el municipio donde se recibió la atención médica.
25	Domicilio de la Institución:	Escribir la avenida en donde se localiza la Institución o consultorio privado en el cual se recibió la atención médica.
26	Nombre del personal de salud que lo atendió:	Mencionar el nombre del profesional de salud que brindó la atención.
27	Turno en el que fue atendió	Seleccionar el turno en el que fue atendido el usuario (matutino, vespertino y/o nocturno).
28	Favor de describir si inconformidad:	Narrar los hechos que dieron origen a la inconformidad con el prestador del servicio de salud.
29	¿Cómo se enteró de la CCAMEM?:	Seleccionar la opción en la que el usuario tiene conocimiento de la existencia de la CCAMEM.
30	Enviar Información, Limpiar Datos y Cancelar Registro	Elegir la opción si se desea registrar la inconformidad, borrar los datos proporcionados o cancelar el registro.
31	El folio de su registro es:	Número signado por el sistema para dar seguimiento al trámite de inconformad.
32	Imprimir / Salir	Opciones para imprimir el folio y salir del sistema.

FORMATO DE ATENCIÓN DE LA INCONFORMIDAD


**COMISIÓN DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO**
ESTADO DE MÉXICO
NOMBRE DEL TRÁMITE (01)
DATOS DEL USUARIO (02)

Nombre:

Sexo:

Domicilio:

Colonia:

Municipio:

Documento de afiliación:

Documento de identificación:

Edad:

Nacionalidad:

C.P.:

Teléfono:

No.

Folio:

AÑOS

DATOS DEL REPRESENTANTE (03)

Nombre:

Sexo:

Domicilio:

Colonia:

Municipio:

Documento de identificación:

Edad:

Nacionalidad:

C.P.:

Teléfono:

Folio:

Parentesco:

PRESTADOR DEL SERVICIO (04)

Nombre:

Domicilio:

Lugar de atención:

Especialidad:

PERSONAL QUE RECIBE Y ATIENDE LA QUEJA

Forma de recepción: (05)

Lugar de atención:

(06)

Consultores:

EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, MÉXICO, SIENDO LAS _____ HORAS CON _____ (07) MINUTOS DEL DÍA _____ DEL MES DE _____ (08) DEL AÑO DOS MIL _____ (09); LAS C.C. _____ (10), CONSULTOR MÉDICO Y _____, CONSULTOR JURÍDICO DE ESTA COMISIÓN, PROCEDIERON (11) A LA C. _____ (12), EN SU CALIDAD DE USUARIO, QUIEN MANIFIESTA IRREGULARIDADES EN LA ATENCIÓN MÉDICA QUE LE FUERA BRINDADA POR _____ (13)

MOTIVO DEL DE LA INCONFORMIDAD

1. (14)

HECHOS (15)

PRETENSIONES (16)

SE LE BRINDA UNA AMPLIA ASESORÍA SOBRE LAS FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE ESTA COMISIÓN, ASÍ COMO DEL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA.

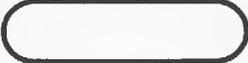
USUARIO (17)	REPRESENTANTE (18)
SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS (19)	SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE (20)
CONSULTOR MÉDICO (21)	CONSULTOR JURÍDICO (22)

INSTRUCTIVO PARA LLENAR: EL FORMATO DE ATENCIÓN DE LA INCONFORMIDAD DERIVADA DE SERVICIOS DE SALUD.		
OBJETIVO: Registrar la atención que se les dé a las inconformidades presentadas, derivadas de servicios de salud.		
DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: El formato se genera en original y se turna a la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	NOMBRE DEL TRAMITE	Escribir si el trámite es una Asesoría, Gestión Inmediata y/o Recepción Inicial de Queja.
2	DATOS DEL USUARIO	Anotar el nombre completo, edad, sexo, nacionalidad, domicilio (colonia, municipio, código postal), teléfono, documento de filiación (número de folio), documento de identificación (número de folio), que serán proporcionados por el usuario (paciente) o su representante personal o legal.
3	DATOS DEL REPRESENTANTE	Escribir de preferencia el nombre del familiar más cercano al usuario o, en su caso, del familiar o persona que conozca a ciencia cierta cómo se llevó a cabo el tratamiento al paciente, recabando 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 brindó la atención médica, así como la especialidad sobre la que versó el tratamiento médico.
5	FORMA DE RECEPCIÓN:	Anotar que la queja fue recibida electrónicamente.
6	LUGAR DE ATENCIÓN	Anotar el lugar donde se recibió la queja y personal que recibe la inconformidad.
7	LAS --- HORAS CON ---	Anotar la hora exacta de recepción de queja (señalando la hora y minutos).
8	DEL DÍA -- DEL MES DE ---	Escribir el día y el mes en que se recibe la inconformidad.
9	DEL AÑO ---	Anotar el año en que se recibe la inconformidad.

10	LOS CC.	Anotar los nombres completos de los Consultores Médico y Jurídico que reciben la inconformidad.
11	POR EL (A) C. ----	Anotar el nombre de la persona que recibió la Asesoría, Gestión Inmediata y/o Recepción Inicial de Queja.
12	CALIDAD DE ---	Anotar el parentesco del representante, en caso de que existiera.
13	BRINDADA POR ----	Anotar el nombre del profesional de salud que brindó la atención.
14	MOTIVO DE LA INCONFORMIDAD	Anotar el o los motivos que dieron origen a la inconformidad y que de acuerdo a la narración de hechos del usuario y/o representante, se manifestaron durante el tratamiento médico.
15	HECHOS	Hacer una breve y puntual reseña del tratamiento médico, mismo que fue narrado al personal de la Comisión por el usuario (paciente y/o representante).
16	PRETENSIONES	Anotar la (s) pretensiones que el usuario requiere.
17	USUARIO	Anotar el nombre del usuario.
18	REPRESENTANTE	Anotar el nombre del representante, en caso de que hubiese.
19	SUBCOMISIONADO DE RECEPCIÓN Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS	Anotar el nombre y firma del Subcomisionado.
20	SUBCOMISIONADO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE	Anotar el nombre y firma del Subcomisionado.
21	CONSULTOR MÉDICO	Anotar el nombre y firma del consultor.
22	CONSULTOR JURÍDICO	Anotar el nombre y firma del consultor.

SIMBOLOGÍA

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:

Símbolo	Representa
	Inicio o final del procedimiento. Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	Conector de Operación. Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	Operación. Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento. Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	Decisión. 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.

	<p>Línea continua. Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.</p>
	<p>Línea de guiones. Es empleada 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 punta flecha.</p>
	<p>Línea de comunicación. Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.</p>
	<p>Fuera de flujo. Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.</p>
	<p>Interrupción del procedimiento. En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.</p>
	<p>Conector de procedimientos. Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.</p>

REGISTRO DE EDICIONES

Primera Edición (Julio de 2014) Procedimiento "Recepción Electrónica y Atención de Inconformidades en la Prestación de Servicios de Salud.

DISTRIBUCIÓN

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- Subcomisión de Conciliación y Arbitraje.
- Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas.
- Unidad de Apoyo Administrativo.
- Unidad de Calidad en el Servicio.

VALIDACIÓN

Dr. Jesús Luis Rubí Salazar
Comisionado
(Rúbrica).

Lic. Enrique Gabriel Lazaga Yamín
Subcomisionado de Conciliación y Arbitraje
(Rúbrica).

Dr. Pedro Víctor Quintan Romero
Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas
(Rúbrica).