

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE SALUD

LINEAMIENTOS PARA EL SISTEMA DE INTERPOSICIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS Y SU ARCHIVO ELÉCTRICO



COMISIÓN DE
CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE
MÉXICO
“CCAMEM”

DELEGACIÓN
TEXCOCO

LINEAMIENTOS PARA EL SISTEMA DE INTERPOSICIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS Y SU ARCHIVO ELÉCTRICO

RESPONSABLE: Delegación Texcoco de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México



APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

FIRMA

ELABORÓ. C. Hernández Ramos Erick Isael	Rúbrica.
REVISÓ M. en A.P. Miranda Gutiérrez Roberto	Rúbrica.
APROBACIÓN :	

CONTROL DE REVISIONES Y VALIDACIÓN

REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	CONSIDERACIÓN DEL CAMBIO EN EL DOCUMENTO

CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN.....
- 2. GLOSARIO.....
- 3. OBJETIVOS
- 5. ESPECIFICACIONES
- Requisitos de rendimiento.....
- Seguridad y acceso
- Fiabilidad
- Mantenibilidad.....

Portabilidad
 6. **NORMATIVIDAD APLICABLE**
 7. **MODELADO GENERAL DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS**.....
 8. **LINEAMIENTOS**.....
 Acceso al sistema:
HOJA DE VALIDACIÓN.....

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la inclusión de un Gobierno Digital, las Dependencias y Organismos del Estado de México, tienen a bien actualizar los servicios que brindan a su población, así como la accesibilidad con al que se cuenta, mediante el uso de las herramientas tecnológicas y el acceso a internet se tiene como objetivo generar, administrar, usar, controlar y recepcionar las inconformidades de la población en la atención que recibe de los servicios de salud.

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México tiene a bien informar sobre la ampliación mediante el Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas y su Archivo Electrónico a sus delegaciones, lo que permitirá la accesibilidad mediante las tecnologías de comunicación para la recepción inicial de queja, al mismo tiempo se emiten los siguientes lineamientos para establecer las normas, criterios y procedimientos para el ingreso al sistema de interposición de quejas, lo que permitirá mayor facilidad para la población al uso de los servicios que brinda el organismo y al inicio de un mejor resguardo de los documentos que se generan al interior de las delegaciones y oficinas centrales de la Comisión.

En este sentido, los Lineamientos se emiten con la finalidad de facilitar a las unidades administrativas responsables que conforman el organismo, el ejercicio y control de la plataforma digital “Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas y su Archivo Electrónico”, para el cabal cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, así como a la normatividad aplicable en la materia.

2. GLOSARIO

- **Asesoría:** Es el procedimiento consistente en brindar información específica y especializada relacionada con aspectos médicos y jurídicos que se encuentran involucrados con presuntas irregularidades en la prestación de los servicios de salud.
- **Orientación:** Es el procedimiento consistente en brindar información suficiente y oportuna de cuestiones que no se deriven de una mala práctica médica.
- **Gestión inmediata:** Es el procedimiento mediante el que se atiende una petición de apoyo y consiste en abrir canales de comunicación directos para que se resuelvan de manera inmediata las controversias que por su naturaleza así lo permitan.
- **Queja:** Es la manifestación de una inconformidad hacia la prestación de servicios o actuaciones de prestadores de servicios públicos o privados en que se involucre la salud.
- **Sistema:** Al conjunto organizado de documentos producidos o recibidos por los sujetos obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones, con independencia del soporte, espacio o lugar que se resguarden.
- **URL:** Localizador de Recursos Uniforme. Es la dirección específica que se asigna a cada uno de los recursos disponibles en la red con la finalidad de que estos puedan ser localizados o identificados.
- **CCAMEM:** Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México
- **Archivo:** Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte que son producidos o recibidos por los sujetos obligados o los particulares en el ejercicio de sus atribuciones o en el desarrollo de sus actividades.
- **Digital:** Que suministra los datos mediante dígitos o elementos finitos o discretos.
- **Usuario:** Persona física o jurídico colectivas que hacen uso de su derecho para tener acceso a la información y documentación de conformidad con la normatividad aplicable.

- **Contraseña:** código secreto que se introduce en una máquina para poder accionar un mecanismo o para acceder a ciertas funciones informáticas.
- **Documento de archivo:** Aquel que registra un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable producido, recibido y utilizado en el ejercicio de las facultades, competencias o funciones de los sujetos obligados, con independencia de su soporte documental.
- **Expediente:** A la unidad documental compuesta por documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite de los sujetos obligados.
- **Expediente electrónico:** Al conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.
- **Fiabilidad:** Probabilidad de que un sistema, aparato o dispositivo cumpla una determinada función bajo ciertas condiciones durante un tiempo determinado.
- **Portabilidad:** Resultante de movable o que se puede trasladar con facilidad.
- **Preservación:** conjunto de procedimientos intelectuales destinados a asegurar la durabilidad de los documentos, protegiéndolos de cualquier daño o peligro.
- **Recepción:** conjunto de operaciones de verificación y control que una institución debe realizar para la admisión de los documentos que le son remitidos por una persona física o jurídico colectiva

3. OBJETIVOS

Dar cumplimiento a lo descrito en la Ley de Archivos y Administración de Documentos del Estado de México y Municipios permitiendo un mejor resguardo de la información de las actividades que genera en el Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México (CCAMEM), preservando los documentos de forma permanente y desarrollando acciones de protección jurídica que garanticen la Gestión Documental electrónica.

4. OBJETIVO ESPECIFICO

Fomentar la aproximación de la población a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico; para brindarle el tipo de servicio que se ajuste a su necesidad, ya sea a través de una orientación, asesoría especializada, una gestión para la atención médica, lo anterior de manera expedita, imparcial, confidencial y gratuita.

5. ESPECIFICACIONES

El sistema de Interposición de Inconformidades Médicas, es una plataforma que permite al usuario tener una mejor accesibilidad a los servicios que brinda la Comisión; manteniendo la información que el paciente proporciona con respecto a la atención de servicios en salud que tuvo a bien recibir y que, además se podrá resguardar automáticamente al momento de registrar la queja correspondiente en la plataforma.

A continuación, se describen los requerimientos que comparte con el Proyecto de Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas

Requisitos de rendimiento

El acceso al sistema se instalará en el servidor de aplicaciones WEB del Departamento de Ingeniería del Software dentro del SITE de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Seguridad y acceso

El acceso al sistema contará con un mecanismo de autenticación de usuarios los cuales tendrán permisos establecidos dentro del sistema mediante una contraseña que permita acceder a los servicios del sistema.

Fiabilidad

El sistema será puesto a prueba por los usuarios finales para validar su operatividad, funcionalidad y para corregir posibles errores antes de que sea liberado en producción.

Disponibilidad

Dependerá directamente de la infraestructura y del servicio de internet con el que cuente el cliente, así como de la capacidad de respuesta del servidor de aplicaciones.

Mantenimiento

El sistema será desarrollado de forma modular, por lo que será totalmente flexible a cambios como agregar nuevos requerimientos o ampliar la funcionalidad de los módulos con los que cuenta.

Portabilidad

Dado que el sistema trabaja en plataforma Web, es posible acceder desde equipo de cómputo que tenga conexión a internet, con sistemas Windows o Linux.

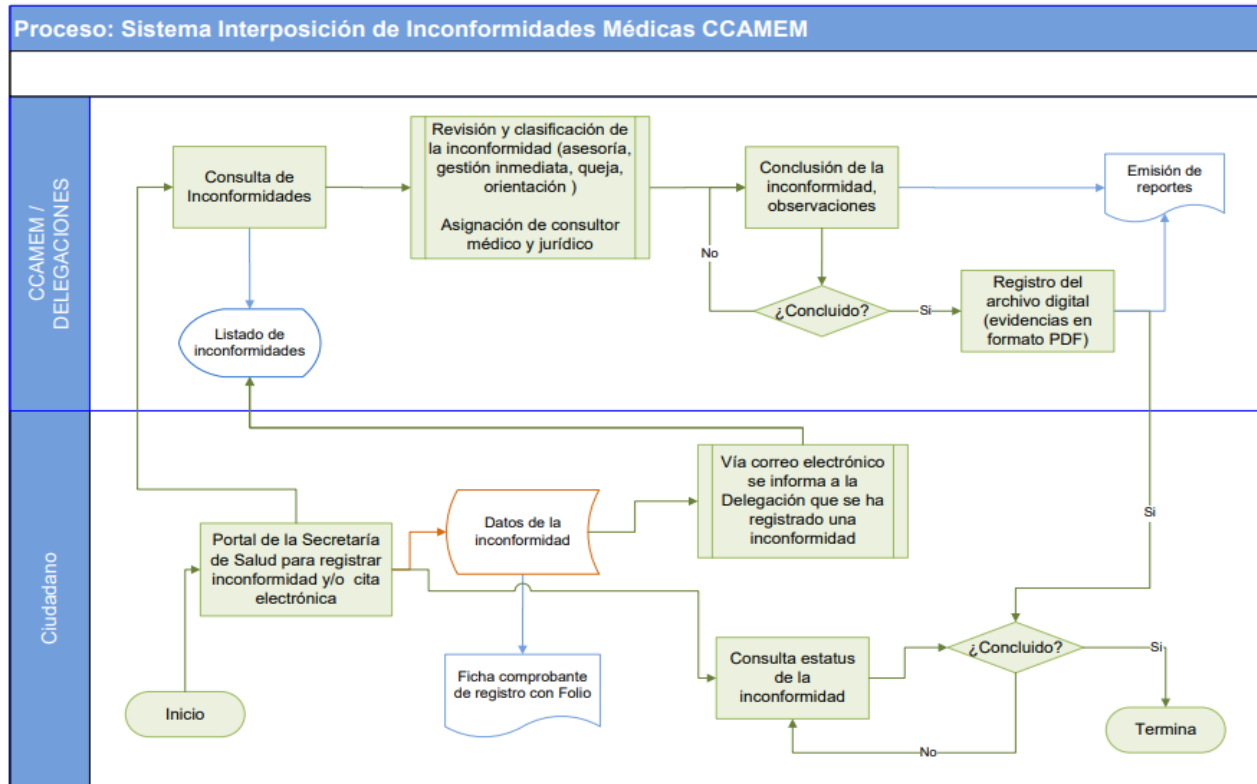
6. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.
- Ley General de Archivos.
- Ley de Fiscalización Superior del Estado de México.
- Ley de Gobierno Digital del Estado de México y Municipios.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.
- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios.
- Código Administrativo del Estado de México.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México.
- Lineamientos para la Administración de Documentos en el Estado de México.
- Lineamientos para la Organización y Conservación de Archivos.
- Lineamientos para la Valoración, Selección y Baja de los Documentos, Expedientes y Series de Trámite Concluido en los Archivos del Estado de México.
- Lineamientos para la Transferencia de Expedientes de Trámite Concluido al Archivo General del Poder Ejecutivo 2009.

7. MODELADO GENERAL DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

La plataforma digital contará con dos accesos principales, el sistema de interposición de quejas; donde le permite a la población mexiquense interponer vía electrónica su queja donde se ingresaran los datos correspondientes solicitados en el sitio Web, al momento de finalizar e integrar los datos correspondientes el sistema integrara un folio que será proporcionado para dar seguimiento a la queja correspondiente.

En el sistema de recepción de quejas del sitio web del que se tiene acceso por parte de las delegaciones y oficinas centrales cuentan con un acceso mediante usuario y contraseña y un sistema de resguardo de información donde es posible consultar las quejas que se han interpuesto por parte de los usuarios que solicitan nuestros servicios, el objetivo del sistema es aumentar la accesibilidad de los usuarios al momento de solicitar información sobre alguna de las actividades que desempeña la CCAMEM, dando seguimiento oportuno y solventando u orientando según corresponda los intereses de la población.



8. LINEAMIENTOS

Acceso al sistema:

Para que el personal que integra la CCAMEM pueda ingresar al Sistema de Interposición de Inconformidades mes necesario el acceso a Internet, mediante cualquier navegador disponible con la siguiente URL: <https://ddsisem.edomex.gob.mx:48443/siimed/>



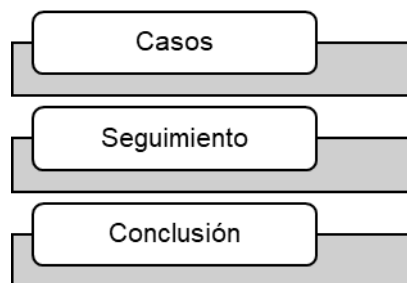
Al momento del acceso se solicitará usuario y contraseña para poder acceder al sistema, dichos requisitos se enviarán directamente a los titulares a cargo de cada unidad administrativa, los cuales deben ingresar en los rubros correspondientes y presionar el icono de “entrar”.



Una vez que nos encontramos dentro la plataforma se puede localizar una barra vertical de lado izquierdo de la pantalla donde se encuentra el menú del sistema en el que contiene la página principal, los casos registrados en la plataforma de la unidad correspondiente, el seguimiento de las quejas interpuestas y la conclusión de las mismas.



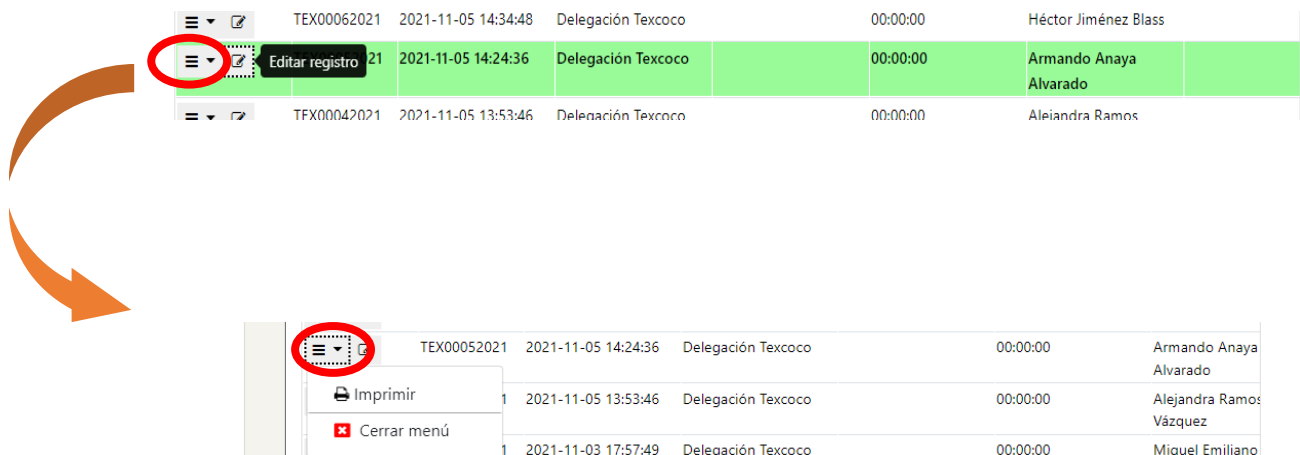
Localización de los 3 principales ficheros que comprenden al Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas y Archivo Electrónico



Una vez identificadas las 3 fichas disponibles proseguimos a seleccionar la ficha con la denominación “casos” y como consecuente seleccionaremos la ficha “seguimiento” lo que permitirá desplegar un listado de todos los casos que se han interpuesto en la plataforma de cada unidad administrativa.



Posteriormente direccionamos el cursor a las casillas internas con relación a las acciones que se pueden llevar a cabo dentro de cada queja interpuesta, donde se tiene la opción de: “editar, imprimir o cerrar el menú”



Una vez seleccionada la casilla de editar registro, desplegará una pagina que permite la actualización de los datos necesarios para el seguimiento adecuado de la queja interpuesta en la plataforma.

Acciones	Folio	Fecha registro	Delegación	Cita	Horario	Nombre	Edad no se
[icon]	TEX00072021	2021-11-05 14:47:47	Delegación Texcoco		00:00:00	Veronica canto juarez	
[icon]	TEX00062021	2021-11-05 14:34:48	Delegación Texcoco		00:00:00	Héctor Jiménez Blass	
[icon] Editar registro	21	2021-11-05 14:24:36	Delegación Texcoco		00:00:00	Armando Anaya Alvarado	
[icon]	TEX00042021	2021-11-05 13:53:46	Delegación Texcoco		00:00:00	Alejandra Ramos Vázquez	
[icon]	TEX00032021	2021-11-03 17:57:49	Delegación Texcoco		00:00:00	Miguel Emiliano santiago Sanchez	
[icon]	TEX00022021	2021-11-03 17:25:23	Delegación Texcoco	2021-11-04	10:00:00	Emmanuel Santiago Mejia	

Contando también en esta pagina con dos opciones que permiten dar seguimiento y conclusión al asunto que se atiende y que se tiene que actualizar conforme avanza el proceso de queja, una vez que no se tenga información que modificar se continuara con dar clic en la casilla de guardar.

INCONFORMIDADES REGISTRADAS [edición]

Los campos con * son obligatorios

Datos del solicitante

Folio	Fecha registro	Delegación		
TEX00052021	2021-11-05 14:24:36	Delegación Texcoco		
Cita	Horario	Nombre		
	00:00:00	Armando Anaya Alvarado		
Edad no se	Sexo	Calle		
45	Hombre	Quintín glez		
No. Ext.	No. Int.	Colonia	C.P.	
28	1	Maravillas	55555	
Mpio Dom.	Entidad	Teléfono fijo	Teléfono celular	Correo Electrónico
IXTAPALUCA	MEXICO	5536280810	5516745609	yayujosa@hotmail.com

Horario de localización
20:00

Inconformidad y datos de la Institución involucrada

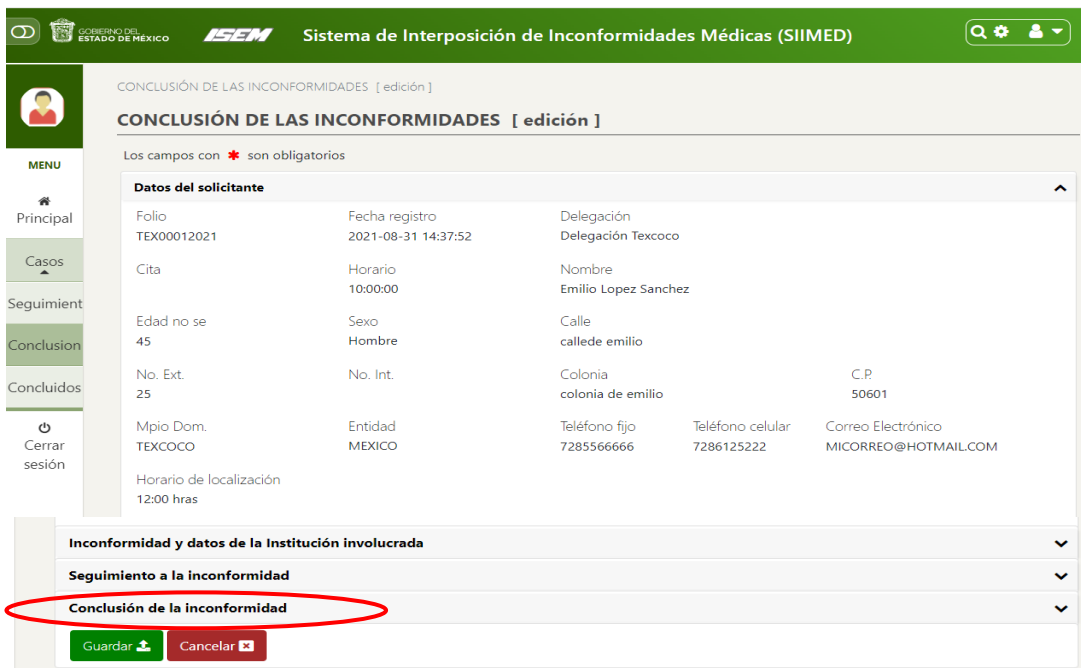
Seguimiento a la inconformidad

Guardar **Cancelar**

Toda vez que se modificó la información correspondiente y a su vez se guardo de manera adecuada, regresaremos a la pagina principal con la barra de menú que aparece de lado izquierdo de la pantalla, y seleccionaremos la casilla de conclusión.



En esta pagina apareceran todos aquellos asuntos en los cuales ya se cuenta con las modificaciones correspondientes de la información y que mediante este apartado se permite realizar las acciones correspondiente para concluirlos.



Una vez que se tiene registrada la inconformidad y con todas las modificaciones que necesarias, procederemos a seleccionar en la barra de menú de lado izquierdo la ficha con la denominación "Concluidos", en la que nos permite la apertura de un listado de los asuntos integrados en la plataforma en la que se puede cargar archivos que avalen su inconformidad.

Sistema de Interposición de Inconformidades Médicas (SIEMED)

CONCLUSIÓN DE LAS INCONFORMIDADES [edición]

Los campos con * son obligatorios

Datos del solicitante

Folio	Fecha registro	Delegación		
TEX00012021	2021-08-31 14:37:52	Delegación Texcoco		
Cita	Horario	Nombre		
	10:00:00	Emilio Lopez Sanchez		
Edad no se	Sexo	Calle		
45	Hombre	calle de emilio		
No. Ext.	No. Int.	Colonia		
25		colonia de emilio		
		C.P.		
		50601		
Mpio Dom.	Entidad	Teléfono fijo	Teléfono celular	Correo Electrónico
TEXCOCO	MEXICO	7285566666	7286125222	MICORREO@HOTMAIL.COM
Horario de localización				
12:00 hrs				

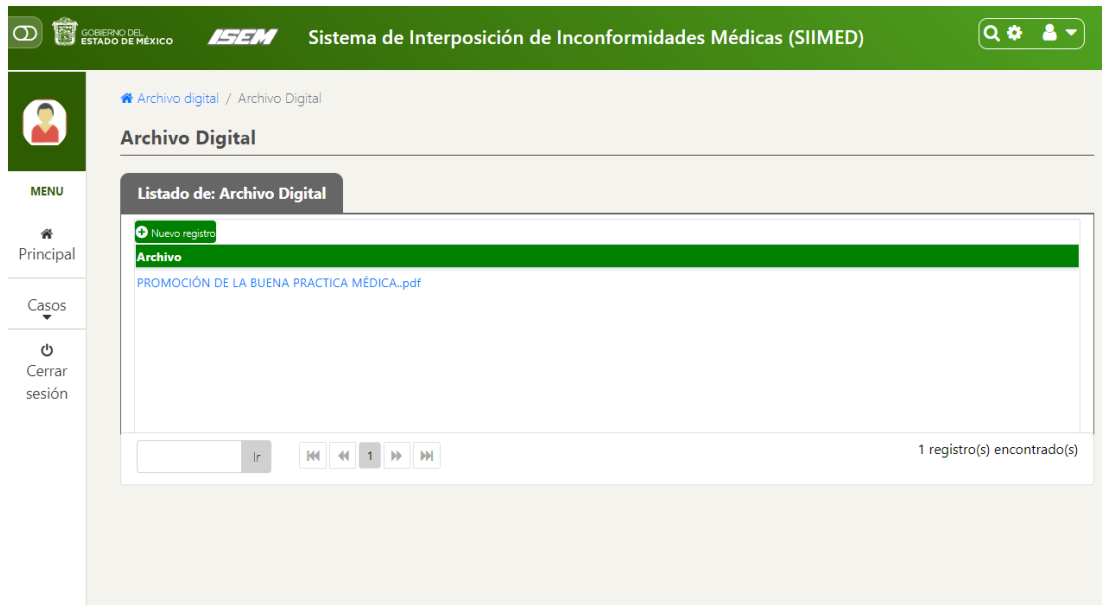
INCONFORMIDADES CONCLUIDAS

Listado de: INCONFORMIDADES CONCLUIDAS

Acciones	Folio	Fecha registro	Delegación	Cita	Horario	Nombre	Edad no se
	EX00052021	2021-11-05 14:15:53	Delegación Texcoco			Erendira Gabriela Campeche Calixto	

1 registro(s) encontrado(s)

Al momento de seleccionar la casilla permitira desplegar las opciones de Archivo digital: espacio virtual creado con la finalidad de resguardar la informacion necesaria para la interposicion de queja, y la opción de imprimir con la finalidad de poder contar con la opción de contar con la documentación para la integración de expediente en fisico.



Al momento de consultar la queja y una vez adjudicada toda la información necesaria para su integración de expediente, se mostrara una pantalla como la que antecedente a esta descripción, donde se verifica que se cuente con las documentales necesarias.

HOJA DE VALIDACIÓN

<p>Dr. E. Francisco López Millán Comisionado de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México (Rúbrica).</p>	
<p>M. en A.P. Miranda Gutiérrez Roberto Subcomisionado de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género (Rúbrica).</p>	<p>M.C. Hernández Ramos Erick Isael Delegado en Texcoco (Rúbrica).</p>
<p>REGISTRO</p>	
<p>Número y fecha de Oficio de Emisión y Difusión:</p>	