ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL COLEGIO DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL COLEGIO DE ESTUDIOS CIENTÍFICOS Y TECNOLÓGICOS DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL FIDEICOMISO C3.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL INSTITUTO MEXIQUENSE DE LA PIROTECNIA.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN AGROPECUARIA, ACUÍCOLA Y FORESTAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CUAUTITLÁN IZCALLI.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CHALCO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE CHICOLOAPAN.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA PROCURADURÍA DE PROTECCIÓN AL AMBIENTE DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE MASIVO Y TELEFÉRICO DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL SISTEMA MEXIQUENSE DE MEDIOS PÚBLICOS.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA UNIDAD DE ASUNTOS INTERNOS DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE ATLACOMULCO.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE VILLA GUERRERO.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE ATLAUTLA.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE OTZOLOTEPEC.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE ZUMPANGO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DEL ESTADO DE MÉXICO.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE IXTAPALUCA.

AVISOS JUDICIALES: 1535, 1536, 1537, 1538, 1547, 1783, 1784, 1785, 1789, 1796, 1797, 1803, 1813, 1814, 1815, 1816, 1817, 1818, 1819, 1820, 1824, 1825, 543-A1, 1937, 1942, 1943, 1944, 1945, 1946, 1952, 1953, 1954, 1955, 1960, 1961, 1962, 579-A1, 582-A1, 583-A1, 1990, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2048, 2051, 2052, 2055, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2064, 615-A1, 616-A1 y 25-B1-BIS.

AVISOS ADMINISTRATIVOS Y GENERALES: 1842, 2047, 2049, 1745, 1775, 540-A1, 1805, 1806, 1807, 544-A1, 545-A1, 546-A1, 2053, 2056, 2062, 2063, 617-A1, 618-A1, 1832, 1862, 548-A1, 1938, 1956, 580-A1, 581-A1, 585-A1, 619-A1, 620-A1, 621-A1, 2050, 2054 y 2064-BIS.

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

SECRETARÍA DE SALUD

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo, que dice: CCAMEM, Confidencialidad, Conciliación, Imparcialidad, Buena Fe.

LINEAMIENTOS

Sistema de Captura de Información en la Atención de Servicios a Usuarios ante la CCAMEM.

Indice

INTRODUCCIÓN
MARCO JURÍDICO
Constitución Federal
Constitución local
Leyes Locales
OBJETIVO GENERAL
OBJETIVOS ESPECÍFICOS
CAPÍTULO I: Elementos y Figuras que Otorgan Atención a la o el Usuario
Subcomisionados y/o Delegadas y Delegados
Consultora y/o Consultor
Personal secretarial
El Sistema de Registro de Asuntos de la CCAMEM
CAPÍTULO II: Criterios Generales.
Entrada de las Solicitudes de Atención
Datos para Registro de Solicitudes de Atención
Datos y clasificación y atención de asuntos de la comisión.
Protección de Datos Personales
Difusión Interna
CAPÍTULO III: Modelo de Gestión para Registro en el Sistema de Registro de Asuntos de la CCAMEM.
GLOSARIO

INTRODUCCIÓN

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto contribuir a la solución de los conflictos suscitados entre las y los usuarios y prestadoras y prestadores de los servicios médicos. Misma que realiza sus funciones fundamentada en lo que establece el **"Código Administrativo del Estado de México libro segundo de la salud capítulo cuarto"**, que a la letra dice: "De la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México… **Artículo 2.26.**

El objetivo de la Comisión es el contribuir a la solución de las inconformidades originadas en la prestación de los servicios de salud en el ámbito Estatal, mediante la gestión, conciliación y arbitraje, como medios alternos; colaborando en la mejora de la calidad de la atención de los servicios médicos, así como participar en tutelar el derecho a la protección de salud y seguridad del paciente en las unidades médicas. Las actividades son realizadas por las diferentes delegaciones de la Comisión, las cuales se encuentran ubicadas en diferentes regiones del Estado de México.

Este documento está dirigido a toda persona involucrada en el proceso de atención a la usuaria o usuario dentro de la CCAMEM; incluyendo: categorización, seguimiento y resolución de las solicitudes de atención con el objetivo de definir su rol para la calidad en los servicios y registrar sus actividades.

MARCO JURÍDICO

Constitución Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Constitución local

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Leyes Locales

- Ley General de Archivos.
- 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 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.

OBJETIVO GENERAL

Realizar la captura y concentración de la información de los asuntos recibidos en las oficinas de la CCAMEM de una manera eficiente, ordenada y estructurada, y con eso ayude a la generación de consultas, reportes y estadísticas de los servicios que ofrece la Comisión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer una herramienta de registro eficiente y eficaz de los asuntos atendidos en la CCAMEM.
- Unificar criterios de los catálogos empleados en el registro de los asuntos atendidos en la CCAMEM.
- Garantizar la emisión de reportes estadísticos de los asuntos atendidos en la CCAMEM, para mejor toma de decisiones.

CAPÍTULO I: Elementos y Figuras que Otorgan Atención a la o el Usuario**.**

Subcomisionados y/o Delegadas y Delegados: Personal que es responsable de validar la información registrada respecto a los asuntos atendidos en apego al marco jurídico que rige a la Comisión.

Consultora y/o Consultor: Personal profesional del área médica o jurídica que brindan a la persona usuaria información general o especializada, respecto a los asuntos de su interés, además sugiere y ejecuta vías de solución de acuerdo a sus pretensiones, en apego al marco jurídico que rige a la Comisión.

Personal secretarial: Personal que se encarga de recibir y atender a la persona usuaria y que brindará atención bajo los principios y valores de Código de Conducta de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Todo servidor público que labore en oficinas centrales y delegaciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

El Sistema de Registro de Asuntos de la CCAMEM

Es una herramienta que permite llevar un registro de los asuntos mediante formatos establecidos, catálogos dinámicos según las necesidades de la información, con lo que se puede reducir el índice de errores en la captura con tiempos menores en la captura y acceso a la información.

Asimismo, al contar con la información de manera estructurada, se facilita la generación de reportes estadísticos, búsquedas y consultas más eficientes de asuntos relacionados, con las actividades realizadas en la Comisión, aplicando filtros y reportes según las necesidades específicas de las áreas.

Es un instrumento administrativo de carácter interno que no impacta en los servicios que la institución brinda a la ciudadanía

CAPÍTULO II: Criterios Generales.

Con el fin de facilitar el registro de los asuntos atendidos en la CCAMEM, debe de tener como mínimo las siguientes características:

1.- Acceso a Internet para el acceso inmediato desde cualquier delegación.
2.- Difusión en las unidades administrativas, con lenguaje claro para personal que atiende los asuntos de atención proporcionadas por la CCAMEM.

La unidad administrativa debe de tener al menos alguno de los mecanismos descritos anteriormente, para garantizar el registro de los asuntos atendidos.

Entrada de las Solicitudes de Atención de las personas usuarias, las cuales pueden ser recibidas por los siguientes medios:

- **Presencial.** – Es cuando la o el usuario y/o su representante acuden a alguna Delegación o a Oficina Central de la CCAMEM para solicitar atención a algún asunto.
- **Telefónica** – La o el usuario o su representante realiza llamada telefónica a alguna Delegación o a Oficina Central de la CCAMEM.
- **Electrónica.** – La o el usuario solicita apoyo por medio del Sistema de Recepción de Quejas
- **Escrita.** – La o el usuario o su representante mandan un oficio o un escrito a alguna Delegación o a Oficina Central de la CCAMEM solicitando apoyo.

Datos para Registro de Solicitudes de Atención

Se solicitará al personal secretarial que realice el registro de datos personales de las y los usuarios solicitantes de atención de asuntos ante la comisión los cuales son los siguientes datos:

a) Forma de recepción.
b) Nombre de Representante.
c) Parentesco con la o el usuario.
d) Nombre de Usuaria o Usuario.
e) Sexo.
f) Edad.
g) Estado/Municipio/Domicilio de residencia.
h) Teléfono de contacto.

Datos y clasificación y atención de asuntos de la comisión.

Se establece el tipo de asunto derivado de una solicitud de atención de acuerdo a los servicios que proporciona la CCAMEM por una inconformidad sobre el servicio de salud recibido, clasificándolos de la siguiente manera:

a) Asesoría
b) Orientación
c) Gestión Inmediata
d) Queja

Las consultoras y/o consultores atenderán la solicitud de atención de asuntos solicitando a la usuaria o usuario la descripción de hechos, con lo que se clasificará de qué tipo de atención se trata (Asesoría, Orientación, Gestión Inmediata o Queja), y se registrarán los datos del asunto según corresponda, donde los datos requeridos son:

a) Datos completos de Usuaria o Usuario (Actualización a los datos registrados por personal secretarial)
b) Datos completos de Representante (Actualización a los datos registrados por personal secretarial)
c) Datos de Prestador de Servicio

- Nombre
- Institución
- Especialidad
- Estado, Municipio y CLUES o nombre de unidad médica

d) Motivo de la Atención
e) Submotivo de la Atención
f) Descripción de hechos
g) Pretensiones
h) Actividades realizadas en la atención
i) Anexos
j) Modalidad de conclusión
k) Fecha y hora de conclusión
l) Compromisos con la queja

Las o los consultores o el personal secretarial, tendrán que realizar el registro de documentales que integran el expediente, así como observaciones y notas que pudieran salir del resguardo del mismo. Los datos solicitados son:

a) Número de hojas que integran el expediente
b) Número de legajos que integran el expediente
c) Ficha de identificación en la Atención de las y los usuarios de la CCAMEM (Marcar si se archiva)
d) Formato de Orientación, Asesoría, Gestión Inmediata o Queja (Marcar si se archiva)
e) Documentos aportados por la o el usuario (Marcar si se archiva)
f) Solicitud de expedientes clínicos (Marcar si se archiva)
g) Expedientes clínicos (Marcar si se archiva)
h) Citatorios (Marcar si se archiva)
i) Comparecencias o garantías de audiencia (Marcar si se archiva)
j) Formato de cierre de expediente (Marcar si se archiva)

Protección de Datos Personales

El personal de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico, deben asumir el compromiso de actuar con ética y en apego a los lineamientos de protección de datos personales emitidos por el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), en el ámbito federal y estatal por el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

Difusión Interna

El sistema se tiene que utilizar por personal que atienden las solicitudes de atención de los servicios proporcionados por la CCAMEM, por lo que es necesario realizar capacitaciones y actualizaciones sobre el funcionamiento de sus módulos y herramientas.

CAPÍTULO III: Modelo de Gestión para Registro en el Sistema de Registro de Asuntos de la CCAMEM.

1. La usuaria o usuario que solicite de los servicios que proporciona la CCAMEM y que lo realice por cualquiera de los medios de recepción (Personal, Telefónica, Electrónica, Escrita) deberá ser atendida por el personal secretarial, la cual deberá registrar en el sistema los datos de la o el Usuario y/o Representante, se generará folio único institucional para abrir expediente del asunto. Asignará consultores y/o consultoras para la atención.
2. Las y/o los consultores atenderán a la o el usuario con lo que realizarán la clasificación del asunto (Asesoría, Orientación, Gestión Inmediata, Queja) según las características propias de la atención, en el sistema registrarán los datos complementarios.
3. Las y/o los consultores registrarán datos de conclusión del asunto según la clasificación seleccionada en la atención, el sistema asignará fecha y hora.

4. Las y/o los consultores tendrán que imprimir los formatos (Ficha de recepción, Formato de atención, Formato de cierre de asunto), que se integraran al expediente físico, recabando firmas necesarias.
5. Las y/o los consultores o el personal secretarial, registrará datos de pase a archivo (Hojas, Legajos) que conforman la carpeta del expediente y seleccionarán la o el consultor que realizará el resguardo del mismo.
6. Los Subcomisionados y/o Delegadas y Delegados generarán reportes estadísticos, reportes concentrados, reportes detallados según la necesidad de información, mismos que generará el sistema aplicando filtros y criterios de selección.
7. La Unidad de Calidad en el Servicio Médico generará reportes estadísticos, reportes concentrados, reportes detallados según la necesidad de información, mismos que generará el sistema aplicando filtros y criterios de selección

GLOSARIO

- **CCAMEM**. Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- **Sistema de Captura de Información en la Atención de Servicios a las y los Usuarios Ante la CCAMEM**. Se definen como un conjunto de herramientas encargadas de almacenar, organizar, analizar, datos de registros de los Asuntos que atiende las Delegaciones de la CCAMEM.
- **Base de Datos.** Conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
- **Registro.** Un registro es toda la información de un elemento que se almacena en un archivo o tabla de la base de datos.
- **Catálogo.** Registro que presenta, de manera ordenada, descripciones y datos generales de individuos, objetos, documentos u otras cosas que mantienen algún tipo de vínculo entre sí.
- **Confidencialidad.** “Es garantizar que la información sea accesible solo para aquellos autorizados” definición establecida por la International Organization for Standardization (organización internacional de Estandarización –ISO, por sus siglas en inglés-).
- **Ética.** Es una disciplina de la filosofía que aplica en la razón de la conducta, y exige reflexionar y juzgar individualmente sobre el deber de cada momento y circunstancia
- **Queja.** Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.
- **Solicitud de atención.** Comunicación que hace la persona usuaria a través de su inconformidad, denuncia, opinión, sugerencia o felicitación, misma que será utilizada para mejorar los procesos de los servicios que ofrece el establecimiento.
- **Solicitud de Gestión.** Comunicación que hace la persona usuaria de forma escrita, con el fin de resolver alguna inconformidad de tipo administrativo.

HOJA DE VALIDACIÓN

Dr. E. Francisco López Millán
Comisionado de Conciliación y Arbitraje
Médico del Estado de México
Rúbrica.

M. en A.P. Miranda Gutiérrez Roberto
Subcomisionado de Conciliación, Arbitraje
e Igualdad de Género
Rúbrica.

L. en C. A. Eduardo Gonzaga Palma
Jefe de la Unidad de Calidad en el
Servicio Médico
Rúbrica.