

2024

LINEAMIENTOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y/O ENTREGA DE DOCUMENTOS DERIVADOS DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS ANTE LA CCAMEM



**COMISIÓN DE
CONCILIACIÓN Y
ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE
MÉXICO
"CCAMEM"**

LINEAMIENTOS PARA LA NOTIFICACIÓN Y/O ENTREGA DE DOCUMENTOS DERIVADOS DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS ANTE LA CCAMEM

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



PÁGINA NO.

APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

FIRMA

ELABORÓ: Dr. Jorge Rustrián Martínez	Rúbrica.
REVISÓ: Mtra. en D.P.P Beatriz García Domínguez	Rúbrica.
APROBACIÓN: Dr. José Pablo Rueda Villalpando	Rúbrica.

CONTROL DE REVISIONES Y VALIDACIÓN

REVISIÓN	FECHA REVISIÓN	DE	CONSIDERACIÓN DEL CAMBIO EN EL DOCUMENTO

Índice

1. Antecedentes
2. Objetivo
3. Objetivos específicos
4. Marco normativo
5. Ámbito de aplicación
6. Glosario
7. Requisitos
8. Disposiciones generales
- 8.1 Especificaciones para la notificación y/o entrega de documentación
9. Mecanismos de vigilancia y evaluación.

TRANSITORIOS

HOJA DE VALIDACIÓN.

1. ANTECEDENTES

La Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, emite los presentes lineamientos con fundamento en el Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, que la facultan para establecer a través su Consejo conforme a sus atribuciones las normas, políticas, estrategias y lineamientos generales a las que deba sujetarse la Comisión, así como las demás disposiciones que regulen el funcionamiento de dicho Organismo.

Por lo que se elaboran los presentes lineamientos operativos, mismos que contribuyen a la homologación de los criterios y características de las notificaciones y/o entrega de documentos, que emite esta Comisión.

2. OBJETIVO

Establecer las disposiciones que deberán observar las subcomisiones y delegaciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, a efecto de que se realicen las notificaciones y/o entrega de documentos generados por esta Institución a las personas usuarias de los servicios de salud de manera adecuada.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los criterios que permitan el adecuado funcionamiento de los procedimientos con los que cuenta la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.
- Establecer la metodología y homologar los criterios para llevar a cabo la notificación y/o entrega de documentos.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios- Publicada en el Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” el 17 de septiembre de 2018
- Código Administrativo del Estado de México. Libro Segundo de la Salud, Título Tercero, Capítulo cuarto, de la Comisión de Conciliación, Artículo 2.26, Fracción II, V, VI y IX, Gaceta del Gobierno, 13 de noviembre de 2001.
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México. Capítulo tercero De las Notificaciones y Plazos. Artículos 24, 25, 26, 26 bis, 27, 28, 29, 30, 31 y 135. Gaceta del Gobierno 17 de septiembre de 2018
- Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico de Estado de México. Capítulo I, Artículo 2 y Capítulo V, Artículo 18 y 22. Gaceta del Gobierno, 11 de octubre de 2018.
- Manual General de Organización de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Capítulo IV. Gaceta del Gobierno, 1º de noviembre de 2018.
- 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.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico numerales 5.1, 5.4, 5.6.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes lineamientos son de observancia obligatoria para el personal adscrito a la Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas, Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género y Delegaciones de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, siendo los titulares de cada área quienes tendrán la facultad de emitir oficios, acuerdos y cualquier otra documentación en el ámbito de su competencia así como, ordenar su entrega y/o notificación, siendo la persona Chofer Asistente quien deberá realizarla cuando así se requiera.

6. GLOSARIO

Audiencia de conciliación: es la diligencia en la cual se invita a las partes para intentar dirimir su controversia con la finalidad de que lleguen a un arreglo, con el apoyo de la CCAMEM.

CCAMEM: Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México.

Cédula de notificación por instructivo: Serie de explicaciones e instrucciones, plasmadas en un documento, en las que el usuario(a) y/o representante o prestador del servicio de salud debe realizar algún tipo de seguimiento en la atención de la Queja

Correo electrónico institucional: Servicio de red proporcionado por la dirección general estatal de informática, asignada a cada unidad administrativa

Documento: Testimonio material de un hecho o acto realizado en funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos, fotografías, etc.)

Medios electrónicos: Equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo redes de comunicación abiertas o restringidas como internet, telefonía fija, móvil y otras.

Comparecencia: Es el acto mediante el cual se llevan a cabo formulación de peticiones por parte de las Consultoras o Consultores, las Subcomisionadas o los Subcomisionados y/o Delegadas o Delegados, en el que, una persona se presenta físicamente como parte de un procedimiento en el que se hace de su conocimiento los hechos y pretensiones que dieron origen a la queja, así como para alegar lo que a su derecho convenga.

Notificación: Acto mediante el cual, con las formalidades legales preestablecidas, se comunica mediante oficio las actuaciones llevadas a cabo por esta Institución, así como la determinación administrativa a la persona quien se encuentra debidamente acreditada en el asunto de su interés.

Prestadores de servicios médicos: son aquellas Instituciones de salud de carácter público, privado o social, así como los profesionistas que realizan 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, o cualquier actividad relacionada con el ramo de la salud.

Queja: reclamo manifestado por la o el Usuario y/o Representante que recibió atención médica, en razón de una presunta irregularidad por la insatisfacción del servicio recibido y que reúne los requisitos procedimentales para solicitar la intervención de la CCAMEM.

Representante: aquella persona que, sin ser titular de los derechos actúa en nombre del individuo a quien pertenecen, previo otorgamiento del mandato con facultades específicas.

Servidores públicos: a toda persona adscrita a la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, que desempeñe un empleo, cargo o comisión al interior de la misma.

Unidades administrativas: Se denomina así a las áreas sustantivas y comunes que integran esta comisión contemplando la oficina del C. Comisionado, Subcomisión de Recepción y Seguimiento de Quejas, Subcomisión de Conciliación, Arbitraje e Igualdad de Género y Delegaciones.

Usaria y/o Usuario: cualquier persona que solicite algún servicio de los que ofrece la Comisión y/o que haya recibido atención médica y se encuentre ante una posible inconformidad.

8. REQUISITOS

a).- El oficio y/o documento deberá contener logos y leyenda institucionales, fecha, número de oficio, nombre, domicilio, contenido (asunto), despedida, nombre y firma de quien lo emite, sello de la unidad emisora y referencia final, sin embargo, la falta de algún requisito no limita su entrega.

b).-Para llevar a cabo la entrega y/o notificación de documentación, quien recibe deberá plasmar nombre, fecha y firma o en su caso sello institucional de recibido, de igual forma, a falta de algún requisito no limita su recepción.

8. DISPOSICIONES GENERALES

Conforme a la designación de funciones, el personal Chofer Asistente es el Servidor Público asignado para llevar a cabo la notificación y/o entrega de documentación; de igual forma, únicamente en casos excepcionales, cuando no se cuente con la persona chofer asistente o por necesidades del servicio, será la o el Titular y/o Encargado de las subcomisiones y/o delegaciones quien tendrá la facultad para realizar la entrega de la documentación y/o notificación correspondiente, o bien, podrá designar al servidor público quien deberá realizarla.

8.1 Especificaciones para la notificación y/o entrega de documentación.

a.- Elaboración por parte de la o el Consultor Médico o Jurídico, de los documentos y/u oficios, firmados por la o el Titular de las Subcomisiones y Delegaciones, derivados de los procedimientos sustantivos de esta Comisión.

b.- El documento y/u oficio se deberá remitir a la unidad de Apoyo Administrativo, del cual, el personal secretarial llevará un control del mismo y para el caso de las delegaciones se deberá entregar al personal secretarial quien llevará el registro correspondiente, una vez realizado lo anterior, se le proporcionará el documento y/u oficio al personal Chofer Asistente para que sea notificado o entregado.

c.- El personal Chofer Asistente y/o personal designado por parte del Titular de la Unidad Administrativa que lleve a cabo la notificación y/o entrega de la documentación, tendrá que portar el gafete institucional para identificarse al momento de constituirse en el domicilio que se describe en dicha documentación.

d.- El personal Chofer Asistente que lleve a cabo la notificación y/o entrega de documentos la realizará en el domicilio físico, haciendo entrega del oficio en original a la o al usuario(a), representante y/o al prestador del servicio de salud; solicitando a la persona que recibe, se firme de conformidad el acuse colocando la leyenda: "recibí oficio en original" así como su nombre, la fecha y la firma, en el caso de que no se encuentre la persona a la que va dirigido el documento, el personal Chofer Asistente dejará el oficio con cualquier persona que se encuentre en el domicilio quien acusará de recibido de la misma forma.

e.- Si no hubiere quien reciba, el personal Chofer Asistente llenará y dejará citatorio (**Formatos Anexo 1**) a la persona a quien va dirigido el documento a notificar o entregar, con cualquier persona que se encuentre en el domicilio para que se le espere a una hora fija del día hábil siguiente; de negarse a recibirlo quien se encuentre en el domicilio, o este se encontrara cerrado, se dejara fijándose dicho documento en la puerta o lugar visible del propio domicilio, asentando razón de todas y cada una de las circunstancias observadas en la diligencia de notificación.

f.- El Chofer Asistente que elabore el citatorio, lo hará en dos tantos, dejando EL original en el domicilio, debiendo entregar la copia a la o al consultor médico o jurídico encargado de la atención, para que anexe dicho documento al expediente correspondiente.

g.- Si el usuario(a), representante y/o prestador del servicio médico, a quien haya de notificarse no atendiere el citatorio, el Chofer Asistente realizará la notificación con cualquier persona que se encuentre en el domicilio en el que se realice la diligencia, de negarse a recibir la documentación, esta se realizará mediante cédula de notificación por instructivo (**Formatos anexo 2**), la cual se fijará en conjunto con el documento a notificar en la puerta o lugar visible del propio domicilio, recabando evidencia de dicho acto.

h.- La documentación dirigida a la o al usuario, representante y/o prestador del servicio de salud, deberá entregarse en días y horas hábiles, en el caso de oficios de comparecencia dirigidos a la o al usuario, representante y/o prestador del servicio médico en los que se solicite su presencia para el desahogo de alguna diligencia efectuada por esta Comisión deberán realizarse con una anticipación de mínimo 48 horas por lo menos, al momento en que deba efectuarse la entrega del oficio.

i.- La notificación o entrega de documentos empezará a surtir efectos a partir del día siguiente en que la persona acuse de recibido dicho oficio y/o documento.

j.- En caso de que no se haya podido notificar en ninguna ocasión a la o al prestador del servicio de salud, la o el Consultor médico encargado del asunto correspondiente deberá citar a la o al usuario y/o representante a una comparecencia para darle el curso necesario a su asunto en trámite.

k.- En el caso de que la o el usuario, representante y/o prestador del servicio de salud una vez que acreditaron su personalidad en el expediente de queja y hayan otorgado su consentimiento para ser notificado mediante el uso de medios electrónicos, se podrá enviar la documentación respectiva a través del correo electrónico Institucional de la Unidad Administrativa correspondiente, especificando en el cuerpo del correo que deberá acusar de recibido de conformidad con lo establecido en los presentes lineamientos, por lo que una vez que comparezcan a las oficinas de la Comisión, se les recabará el acuse de recibo en físico y agregado al expediente. El presente no aplica para la entrega de la Opinión Técnico Médica Institucional, Laudo o determinaciones administrativas las cuales deberán realizarse de manera personal.

l.- Si la o el usuario, representante y/o prestador del servicio de salud al que se le haya enviado algún documento y/o oficio, a través de medios electrónicos no confirma y acusa de recibido, la notificación no tendrá validez, por lo que se deberá realizar de manera presencial.

(FORMATOS ANEXO 2)

CITATORIO

C. (1) _____

DOMICILIO:(2) _____

EN LA CIUDAD DE (3) _____, SIENDO LAS (4) _____ HORAS CON (5) _____ MINUTOS DEL DÍA (6) _____ DE (7) _____ DEL AÑO (8) _____

EL (LA) C. (9) _____, SERVIDOR PÚBLICO ADSCRITO A ESTA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO; CON FUNDAMENTO EN LOS ARTÍCULOS 25 FRACCIÓN I, 26 Y 28 DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MÉXICO, ME CONSTITUYO EN EL DOMICILIO UBICADO EN _____ (10)

Y CERCIORADO(A) DE SER EL CORRECTO POR ASÍ INDICARLO EL NOMBRE DE LA CALLE, COLONIA Y NOMENCLATURA, PROCEDO A TOCAR EN LA PUERTA DEL INMUEBLE DE DICHO DOMICILIO, MISMO QUE ACTUALMETE CUENTA CON LAS CARACTERÍSTICAS SIGUIENTES: (11)

DOMICILIO EN EL QUE ATENDIENDO A MI LLAMADO UNA PERSONA DEL SEXO (12) _____ DE NOMBRE (13) _____

_____, A QUIEN PREGUNTO SI CONOCE AL C. (14) _____, Y SI PUEDE RECIBIR DOCUMENTACIÓN A SU NOMBRE, INDICÁNDOME QUE SI; ANTE ELLO SOLICITO EXHIBA UNA IDENTIFICACIÓN OFICIAL, PRESENTANDO (15) _____

_____, DE FOLIO (16) _____, EXPEDIDA POR (17) _____

EN CONSECUENCIA, PROCEDO A DEJAR CON DICHA PERSONA EL PRESENTE CITATORIO, A EFECTOS DE QUE SE LO ENTREGUE AL (LA) C. (18) _____

_____, Y SE SIRVA A ESPERAR AL SERVIDOR PÚBLICO ADSCRITO A LA COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO, EN EL DOMICILIO SEÑALADO EN LÍNEAS INICIALES, EL DÍA (19) _____ DEL MES DE (20) _____ DEL PRESENTE AÑO, A LAS (21) _____ HORAS, PARA LA PRÁCTICA DE LA NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS, CON EL APERCIBIMIENTO DE QUE PARA EL CASO DE NO ATENDER AL PRESENTE, LA DILIGENCIA SE PRACTICARÁ Y SURTIRÁ EFECTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS 26 Y 28 FRACCIÓN I DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO DE MEXICO, LO QUE SE ASIENTA PARA SU DEBIDA CONSTANCIA LEGAL. -----

(22)

SERVIDOR PÚBLICO NOMBRE Y FIRMA

(23)

PERSONA QUE RECIBE NOMBRE Y FIRMA

Instructivo de llenado:

1.	C.	Se deberá colocar el nombre completo de la persona a la que va dirigido el oficio.
2.	Domicilio	Se deberá colocar el domicilio completo al que se acude y que se encuentra plasmado en el oficio.
3.	En la ciudad de	Se deberá colocar el nombre completo del municipio en el que se está realizando la notificación.
4.	Siendo las	Se deberá colocar la hora en la que se realiza la notificación
5.	Con	Se deberá colocar los minutos en que se realiza la notificación.
6.	Del día	Se deberá colocar el día en que se realiza la notificación.
7.	De	Se deberá colocar el mes en el que se realiza.
8.	Del año	Se deberá colocar la anualidad.
9.	El (a)	Se deberá colocar el nombre completo del servidor público que se encuentra realizando la notificación.
10.	Ubicado en	Se deberá colocar nuevamente la dirección del domicilio en el que se realiza la notificación.
11.	Características siguientes	Se deberán detallar las características del domicilio en el que se está realizando la notificación ejem: (color de fachada, portón, etc.).
12.	Una persona del sexo	Colocar el género de la persona que está atendiendo la diligencia.
13.	De nombre	Colocar el nombre completo si es posible de quien atiende.
14.	Si conoce al C.	Colocar el nombre de a quien se dirige el oficio.
15.	Presentando	Colocar el tipo de identificación que muestra.
16.	De folio	Colocar el folio de la identificación exhibida.
17.	Expedida por	Colocar la institución que la expide.
18.	Al (a) C.	Colocar el nombre completo de la persona a la que va dirigido el oficio.
19.	Del día	Señalar el día en el que se llevara a cabo la cita.
20.	Del mes de	Señalar el mes en el que se llevara a cabo la cita.
21.	A las	Señalar la hora en el que se llevara a cabo la cita.
22.	Nombre y firma	Plasmar nombre y firma del servidor público que entrega el citatorio.
23.	Nombre y firma	Plasmar nombre y firma de quien recibe el citatorio.