



PERIODICO OFICIAL

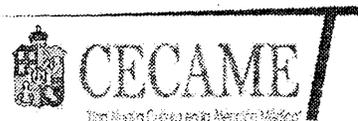
ORGANO DE DIFUSION OFICIAL DEL GOBIERNO
CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE
Y SOBERANO DE TABASCO.

PUBLICADO BAJO LA DIRECCION DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO
Registrado como correspondencia de segunda clase con fecha
17 de agosto de 1926 DGC Núm. 0010826 Características 11282816

Epoca 6a.	Villahermosa, Tabasco	30 DE DICIEMBRE DE 2009	Suplemento 7024
-----------	-----------------------	-------------------------	--------------------



No. - 25978



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO

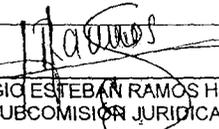
CECAMET

PROTOCOLO DE APROBACIÓN

PRESENTACIÓN  <hr/> DR. ARMANDO LEÓN BERNAL COMISIONADO



COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
DE TABASCO

UNIDAD RESPONSABLE DE SU ELABORACIÓN	FECHA DE ELABORACIÓN
 LIC. SERGIO ESTEBAN RAMOS HERRERA SUBCOMISIÓN JURÍDICA	09 DE DICIEMBRE DE 2009

CONTENIDO

- I.- Introducción
- II. Objetivo del Manual
- III. Desarrollo de los procedimientos
 - 1. Comisionado
 - 1.1. Procedimiento de Transparencia y Acceso a la Información.
 - 1.2. Descripción de actividad.
 - 1.3. Diagrama de Flujo.
 - 2. Subcomisión Médica
 - 2.1. Recepción y Tratamiento de la Queja.
 - 2.2. Descripción de Actividades
 - 2.3. Diagrama de Flujo
 - 3. Comisionado y Subcomisionados Médico y Jurídico
 - 3.1. Conciliación
 - 3.2. Descripción de Actividades
 - 3.3. Diagrama de flujo
 - 4. Comisionado y Subcomisionados Médico y Jurídico
 - 4.1. Procedimiento de Arbitraje
 - 4.2. Descripción de actividades
 - 4.3. Diagrama de flujo
 - 5. Subcomisión Médica
 - 5.1. Enseñanza
 - 5.2. Descripción de actividades
 - 5.3. Diagrama de flujo
 - 6. Subcomisión médica
 - 6.1. Monitoreo de Radio

- 6.2. Descripción de actividades
- 6.3. Diagrama de flujo
- 7. Subcomisión Médica
 - 7.1. Monitoreo de Prensa
 - 7.2. Descripción de actividades
 - 7.3. Diagrama de flujo

I. INTRODUCCIÓN

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), es un organismo público descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía técnica y de gestión, que tiene por objetivo contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos. Los servicios que presta a la población en general se rigen bajo los principios de gratuidad, respeto, imparcialidad, confidencialidad, objetividad y el de la protección a la salud de las personas que lo soliciten.

La CECAMET como instancia alterna tiene como finalidad solucionar las controversias que surgen de la prestación de servicios a la salud; permite atender de manera expedita las inconformidades planteadas por los usuarios de los servicios médicos o sus familiares; fortalece la calidad de la atención al indicar a los prestadores de los servicios de salud la responsabilidad con la que deben de conducirse en su actuación profesional, misma que debe de estar apegada a los principios universales que orientan la práctica médica.

El presente manual de procedimientos se elabora con la finalidad de que las partes y personal de la CECAMET tengan conocimiento preciso e integral de las funciones y actividades que se realizan en las unidades administrativas que la integran, el grado de responsabilidad y como intervienen en los procesos.

Ésta es una herramienta de trabajo que contiene objetivos, desarrollo de todos los procedimientos que se realizan en la Comisión, la descripción de sus actividades, diagramas de flujo, responsables de los procedimientos y las reglas de operación.

Para la elaboración de este documento participaron todas las unidades que integran la Comisión. Su actualización será responsabilidad de la Subcomisión Jurídica.

II. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar un instrumento de apoyo administrativo que permita llevar un adecuado registro y control de todos los procedimientos que en la CECAMET se realizan, a efectos de proporcionar de manera eficiente y oportuna, información referente a las actividades que en esta se llevan a cabo, así como facilitar la actuación de los funcionarios y empleados en el cumplimiento de sus atribuciones y obligaciones; Además que sirva como una guía confiable en la inducción del personal de nuevo ingreso.

Por ello, y para que se conviertan en un medio accesible y simple para la comprensión de las partes involucradas, el presente manual incluye los siguientes procedimientos:

- Transparencia y Acceso a la Información.
- Recepción y tratamiento de la queja.
- Conciliación.
- Arbitraje.
- Enseñanza.
- Monitoreo de radio.
- Monitoreo de Prensa.

Las Unidades responsables de la tramitación de estos procedimientos son: La Unidad de Transparencia y Acceso a la Información, la Unidad de Orientación y Gestión, Unidad de Conciliación, Unidad de Promoción y Difusión, Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad, Unidad de Arbitraje y Unidad de Asuntos Jurídicos y Asesoría Legal, integrando a la Subcomisión Médica y la Jurídica.

III. DESARROLLO DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Comisionado.

1.1. Procedimiento de Transparencia y Acceso a la Información.

Objetivo

Proporcionar a los interesados la información pública que genera la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Normas de Operación

Todas las solicitudes recibidas por la Unidad de Acceso a la Información mediante: documento escrito, sistema electrónico, por formatos autorizados derivados del sistema informático que administra el Instituto Tabasqueño de Transparencia y Acceso a la Información o de manera verbal.

Alcance

Inicia con la voluntad democrática de dar a conocer la información que genera la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco y concluye hasta que el interesado obtiene la información pública requerida.

1.2. Descripción de Actividades

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	1 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información (UAI)	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transparencia y acceso a la información.			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Interesado	1	Presenta una solicitud ante la Unidad de Acceso a la Información.	Solicitud
Unidad de Acceso a la Información	2	Recibe solicitud. Analiza si reúne los requisitos de la Ley y del Reglamento de Transparencia. Si la CECAMET es competente para proporcionar la información, registra la solicitud e integra un expediente. (ir al punto 4) Si no reúne los requisitos la UAI cuenta con 5 días para notificar al interesado para que aclare, corrija o complete su solicitud. (ir al punto 3) Si no es competencia de la CECAMET se orienta al solicitante respecto al sujeto obligado a quien puede dirigir la solicitud en un plazo no mayor de 5 días a partir de su presentación. (ir al punto 9)	Expediente
El interesado	3	Recibe notificación y tiene 5 días hábiles para corrección, aclaración o complementación. Subsana la solicitud, la UAI recibe la misma. (ir al punto 4) Si no aclara o corrige su solicitud, se tiene por no presentada. (ir al punto 11)	Notificación
Unidad de Acceso a la Información	4	Solicita a los encargados de enlace de las Unidades Administrativas la información por oficio o por sistema electrónico remoto.	Escrito/ medio electrónico remoto

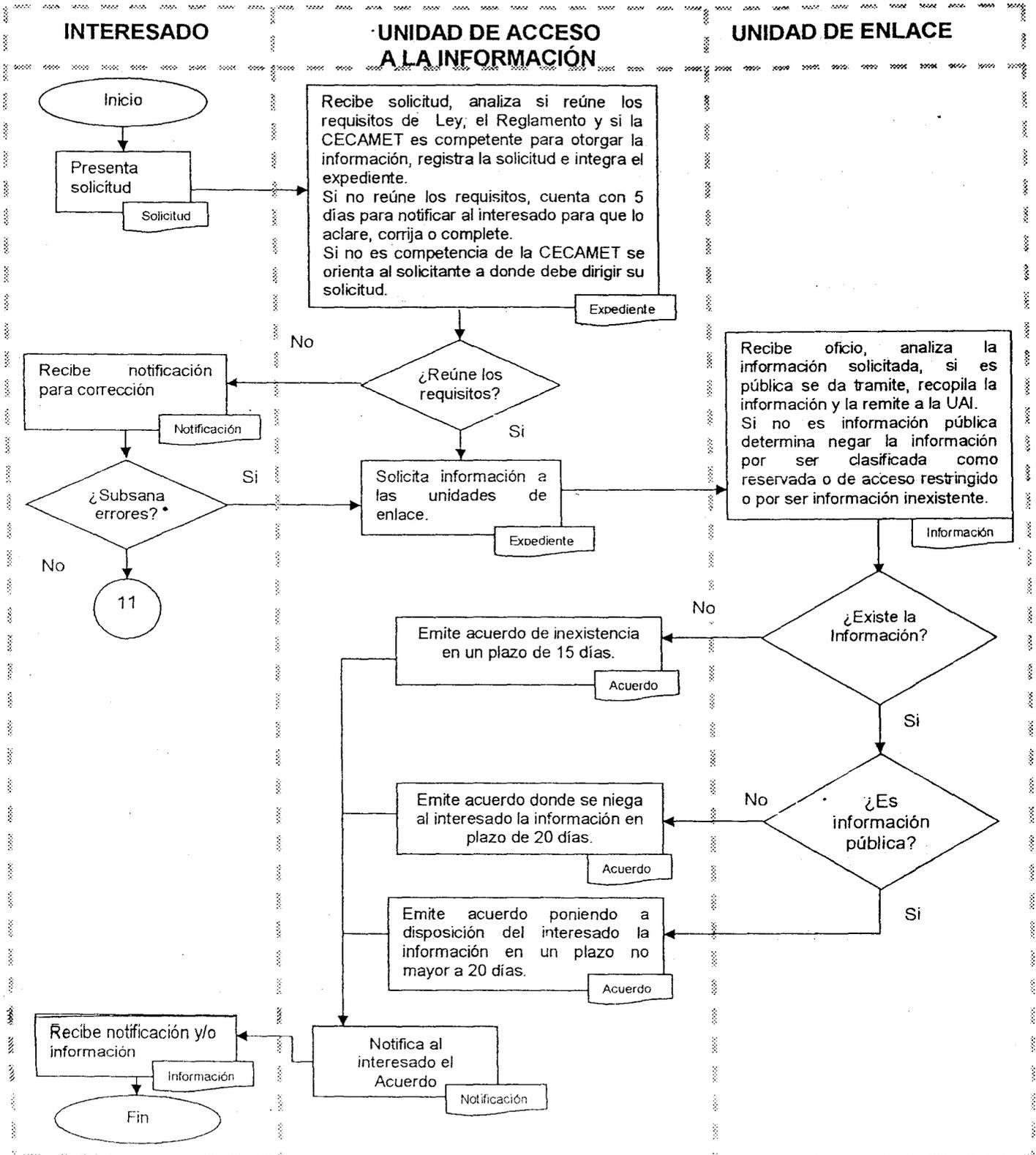
		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	3 4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información (UAI)	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transparencia y acceso a la información.			

Encargado de Enlace de la Unidad Administrativa	5	Recibe oficio, analiza la información solicitada. Si es de información pública da trámite, recopila la información y la remite a la Unidad de Acceso a la Información. (ir al punto 6). Si no es información pública determina negar la información (ir al punto 7). Si es información inexistente (ir al punto 8).	Información
Unidad de Acceso a la Información	6	Emite acuerdo en un plazo no mayor a 20 días, poniendo a disposición del interesado la información y en su caso le da a conocer el costo de reproducción de la misma (ir al punto 9).	Acuerdo
Unidad de Acceso a la Información	7	Emite acuerdo en un plazo de 20 días en el cual niega la información por ser clasificada como reservada o por ser de acceso restringido (ir al punto 9).	Acuerdo
Unidad de Acceso a la Información	8	Remite solicitud y oficio donde manifiesta la inexistencia al Comisionado, para que analice el caso y tome las medidas pertinentes. Si persiste la inexistencia de la información, el Titular de la Unidad de Acceso emite Acuerdo de Inexistencia en un plazo de 15 días (ir al punto 9).	Acuerdo
Unidad de Acceso a la Información	9	Notifica al interesado acuerdo de inexistencia.	Notificación personal / sistema electrónico

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	4
			4
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Acceso a la Información (UAI)	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Transparencia y acceso a la información.			

Interesado	10	Recibe notificación y/o información y en su caso paga costo de la reproducción.	Información
	11	Fin de procedimiento	

1.3. Diagrama de Flujo: Transparencia y acceso a la Información



2. SUB-COMISION MÉDICA.

2.1. Procedimiento de recepción y tratamiento de la Queja.

Objetivos

Proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica y resolver acerca de la admisión de la queja.

Normas de Operación

Todas las quejas serán recibidas por la Unidad de Orientación y Gestión, las cuales pueden ser interpuestas de manera personal por el usuario, familiar o representante acreditado, ya sea en forma verbal, escrita o por cualquier otro medio incluyendo los electrónicos.

Alcance

Se inicia con la manifestación expresa de cualquiera de las partes, relacionada con la prestación de servicios de salud, pudiendo ser resuelta por las siguientes alternativas: asesoría, orientación, gestión o queja.

2.2. Descripción de Actividades

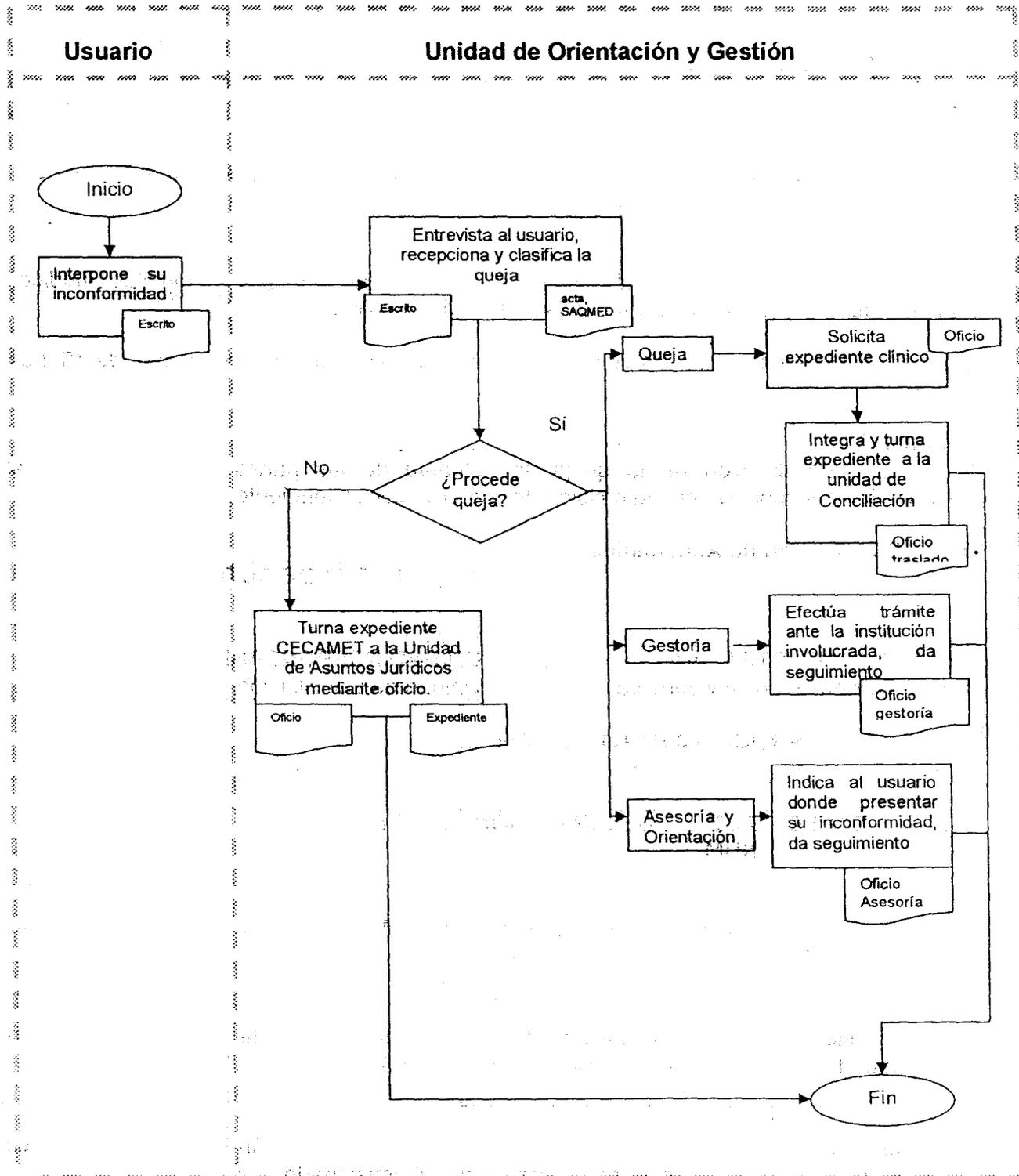
		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	1 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica.		UNIDAD RESPONSABLE: Orientación y Gestión	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y tratamiento de la queja.			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Usuario	1	Interpone su inconformidad	Personal, verbal, escrito, medios de comunicación (periódico, radio, tv, teléfono, Internet).

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	2
		2	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica.		UNIDAD RESPONSABLE: Orientación y Gestión	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recepción y tratamiento de la queja.			

Jefe de la unidad y personal de apoyo	2	Se entrevista al usuario y clasifica queja	Cédula de datos generales
Jefe de la unidad	3	Recepción de la queja	Documento de recepción de queja y acta del Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED)
Jefe de la unidad	4	Si es queja se solicita expediente	Oficio
Jefe de la unidad	5	Se integra expediente y se turna a la unidad de conciliación	Oficio de traslado
Jefe de la unidad	6	Si es gestoría, se tramita ante la institución involucrada la atención del usuario	Oficio de gestoría
Jefe de la unidad	7	Asesora y orientación se indica al usuario hacia donde dirigir su inconformidad	Oficio de asesoría especializada
Jefe de la unidad	8	En caso de improcedencia de la queja, se envía a la unidad de asuntos jurídicos.	Oficio
Jefe de la unidad	9	Hace seguimiento a la gestión.	Bitácora
	10	Fin de procedimiento	

2.3. Diagrama de Flujo: Recepción y tratamiento de la queja.



3. Subcomisionado Médico.

3.1. Procedimiento de Conciliación.

Objetivo:

Contribuir a resolver la controversia originada de la relación médico-paciente, a través de la mediación y en amigable composición.

Normas de Operación:

EL procedimiento de Conciliación, siempre será desahogado por el binomio médico-abogado de la CECAMET observando la normatividad aplicable.

Las quejas en etapa de conciliación podrán ser resueltas en un plazo no mayor de 75 días hábiles.

Alcance:

Inicia con la radicación de la queja, la voluntad de las partes para someterse al procedimiento y concluye con la emisión del acuerdo correspondiente.

3.2. Descripción de Actividades

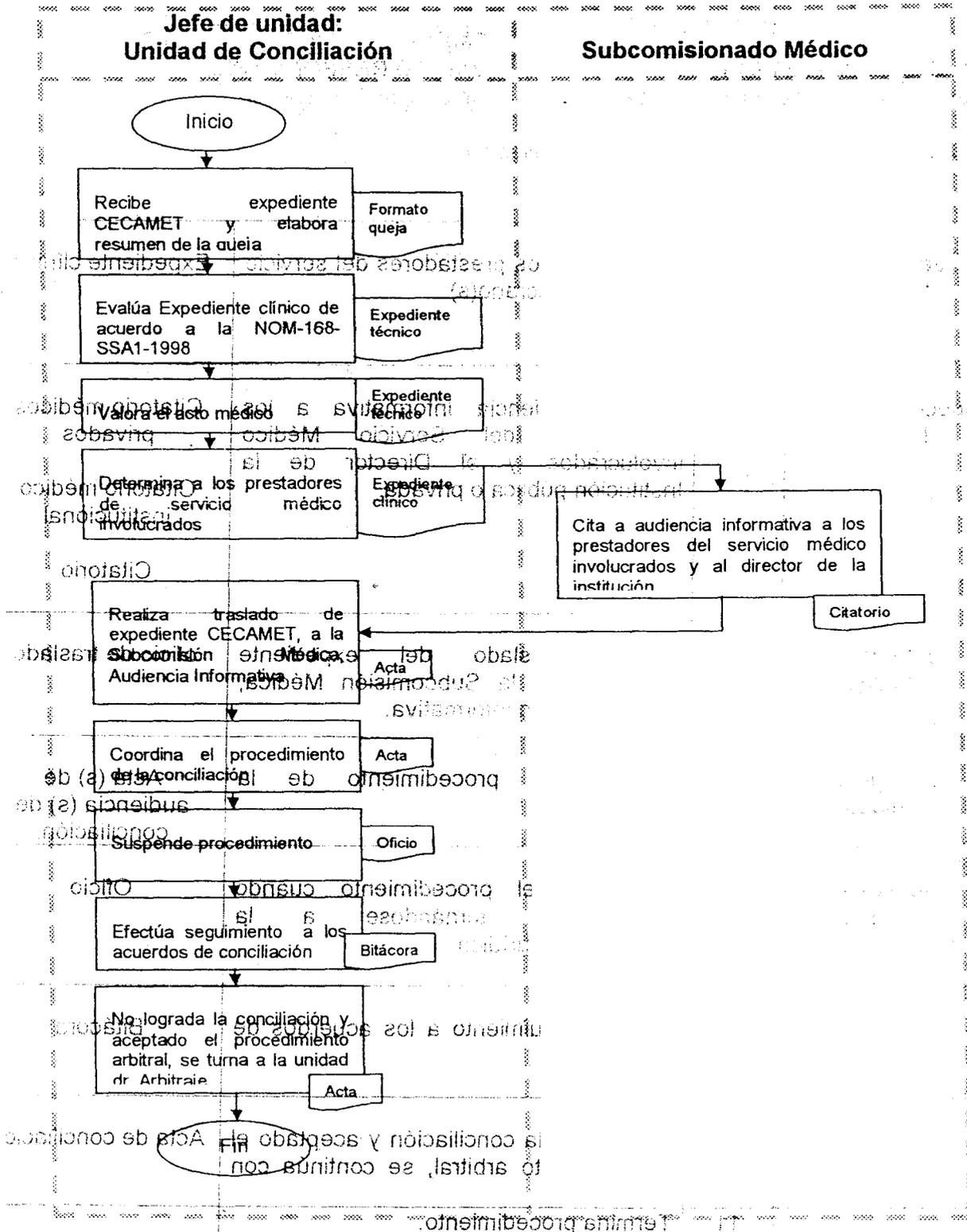
		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	
		1	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisiones Médica y Jurídica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Conciliación	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Conciliación			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Jefe de la Unidad	1	Recibe expediente CECAMET y elabora resumen de la queja	Formato de queja
Jefe de la Unidad	2	Evaluación del expediente clínico de acuerdo a la NOM-168-SSA1-1998	Expediente técnico
Jefe de la Unidad	3	Valoración del acto médico en común acuerdo con el Comisionado y Subcomisionados.	Expediente técnico

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	2
			2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisiones Médica y Jurídica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Conciliación	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Conciliación			

Jefe de la Unidad	4	Determina a los prestadores del servicio médico involucrado(s).	Expediente clínico
Subcomisionado Médico	5	Cita a Audiencia Informativa a los Prestadores del Servicio Médico involucrados y al Director de la Institución pública o privada.	Citatorio médicos privados Citatorio médico institucional Citatorio
Jefe de la Unidad	6	Realiza traslado del expediente CECAMET a la Subcomisión Médica, para Audiencia Informativa.	oficio de traslado
Jefe de la Unidad	7	Coordina el procedimiento de la conciliación.	Acta (s) de audiencia (s) de conciliación.
Jefe de la Unidad	8	Suspender el procedimiento cuando corresponda, turnándose a la subcomisión jurídica.	Oficio
Jefe de la Unidad	9	Efectúa seguimiento a los acuerdos de conciliación.	Bitácora
Jefe de la Unidad	10	No lograda la conciliación y aceptado el procedimiento arbitral, se continúa con éste.	Acta de conciliación
	11	Termina procedimiento.	

3.3. Diagrama de Flujo: Conciliación



4. Comisionado y Subcomisionados Médico y Jurídico

4.1. Procedimiento de Arbitraje.

Objetivo

Ante una queja no conciliada y aceptado el procedimiento arbitral, determinar la existencia o inexistencia de responsabilidad de los prestadores del servicio médico o de las instituciones y emitir el laudo correspondiente.

Normas de Operación

El procedimiento arbitral deberá tramitarse acorde a lo establecido en la cláusula compromisoria y el compromiso arbitral.

Alcance

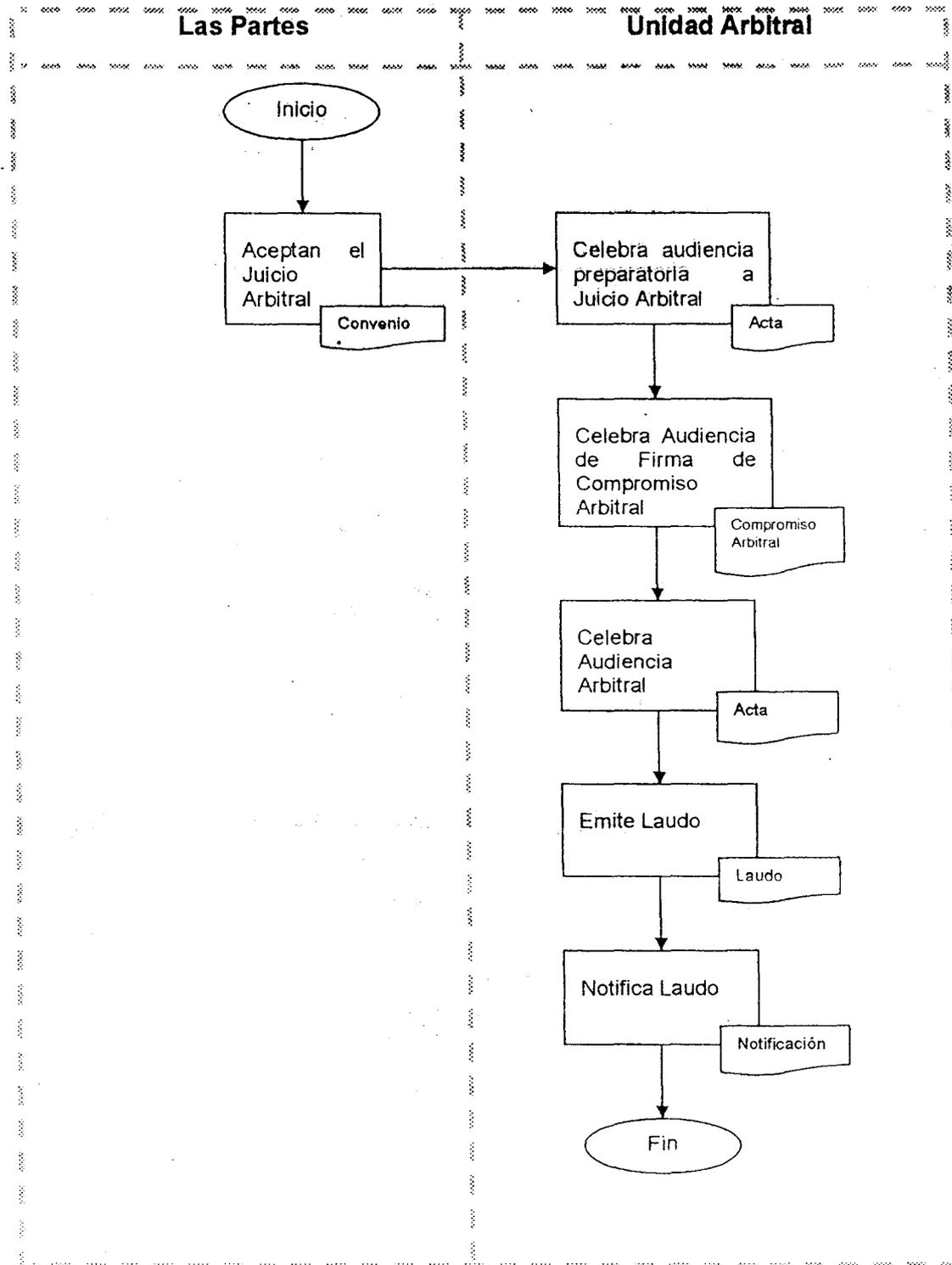
Inicia con la voluntad de las partes para someterse al procedimiento y concluye con la emisión y cumplimiento del laudo.

4.2. Descripción de Actividades

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	1
			2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Jurídica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Arbitraje	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Procedimiento Arbitral			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Las partes	1	Aceptan el procedimiento	Convenio de sometimiento al arbitraje
Jefe de Unidad	2	Celebra audiencia preparatoria a la firma del compromiso arbitral	Acta
Jefe de Unidad	3	Coordina la celebración del compromiso arbitral.	Compromiso Arbitral
Unidad Arbitral y las partes	4	Celebran la Audiencia Arbitral	Acta de Audiencia Arbitral
Unidad arbitral	5	Emite Laudo	Laudo
Jefe de la Unidad	6	Notifica el Laudo	Oficio de Notificación
	7	Termina procedimiento.	

4.3 Diagrama de Flujo: Procedimiento Arbitral



5. Subcomisión Médica

5.1. Procedimiento de Enseñanza.

Objetivos

Proporcionar capacitación, asesoría y actualización al personal de las diferentes Unidades de la CECAMET, así como a prestadores y usuarios del Sistema Estatal de Salud, en base al diagnóstico de necesidades.

Establecer vínculos de colaboración e intercambio académico con otras Instituciones de salud y educación, Estatales, Nacionales e Internacionales que favorezcan la difusión y actualización de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Normas de Operación

Cumplir con la Normatividad institucional y lineamientos Internacionales de calidad.

Alcance

Inicia con la necesidad o solicitud de capacitación y termina con la implementación de acciones para la mejora continua.

5.2. Descripción de Actividades

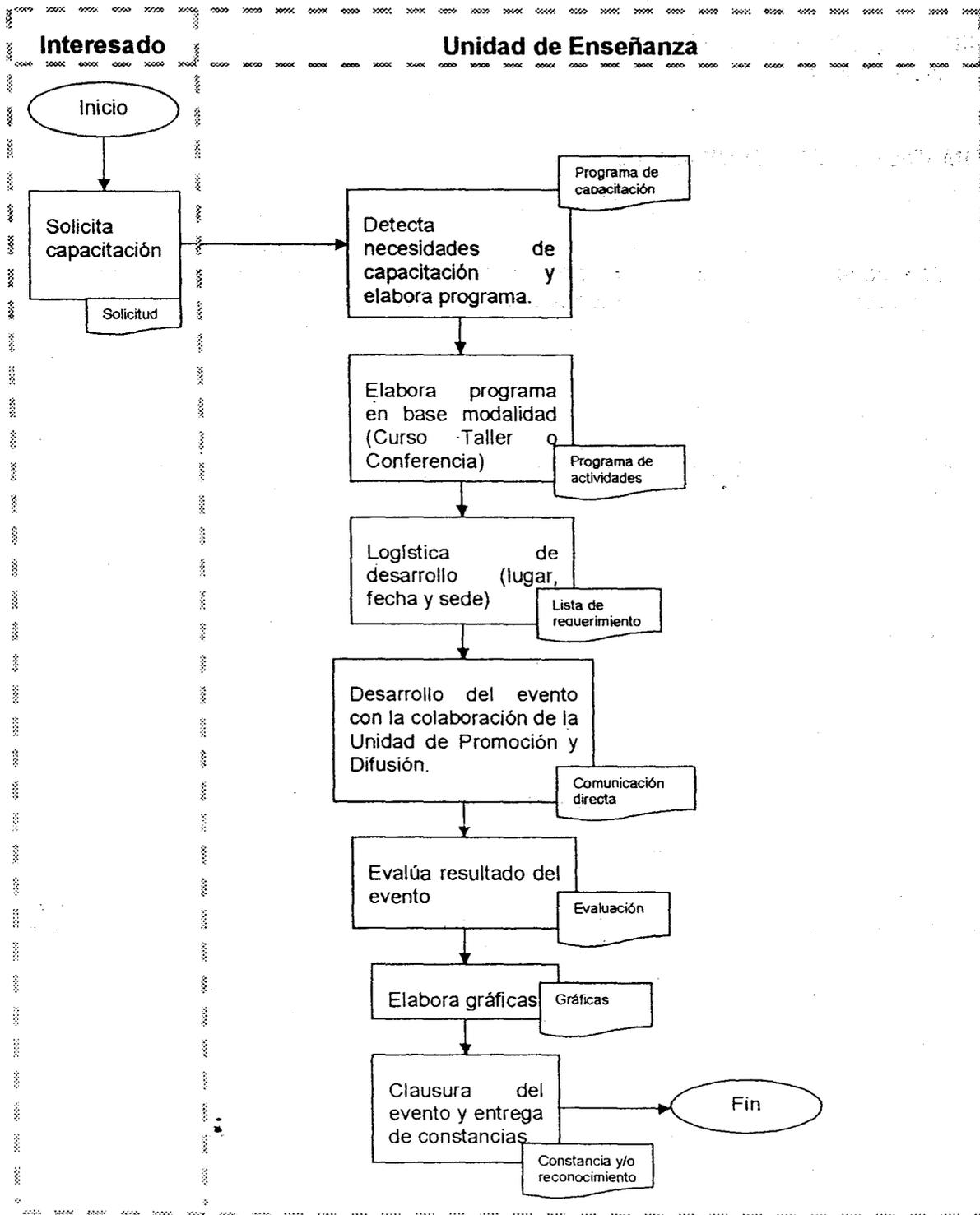
		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Enseñanza			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Interesados	1	Solicita capacitación	Solicitud por escrito.
Jefe de la Unidad	2	Detecta necesidades de capacitación y elabora programa correspondiente	Programa de Capacitación.

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	2
			2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Enseñanza			

Jefe de la Unidad	3	Elabora programa en base a modalidad (curso taller o conferencia).	Programa de actividades.
Jefe de la Unidad	4	Se coordina con solicitante y acuerdan lugar, fecha y modalidad de capacitación	Solicitud de requerimientos mínimos para la capacitación
Jefe de la Unidad	5	Con la colaboración de la Unidad de Promoción y Difusión, realiza eventos extramuros.	Comunicación directa
Jefe de la Unidad	6	Evalúa resultados del evento.	Evaluación
Jefe de la Unidad	7	Elabora de gráficas.	Gráficas
Jefe de la Unidad	8	Clausura del evento y entrega de constancias y/o reconocimiento.	Constancias y/o reconocimiento.
	9	Fin del Procedimiento	

5.3 Diagrama de Flujo: Enseñanza



6. Subcomisión Médica

6.1. Procedimiento de Monitoreo en Radio

Objetivos

Recabar la información de los programas informativos y de servicio social relacionada con las funciones de la CECAMET entre las que destacan demandas de atención de usuarios de servicios médicos, inconformidades o quejas que se difunden a través de estos programas radiofónicos así como peticiones de apoyo de los usuarios de los servicios médicos cuando confrontan alguna dificultad para su atención.

Normas de Operación

Cumplir con lo establecido en el marco normativo de la Institución y conforme a las atribuciones conferidas a esta Unidad en materia de atención a la población.

Alcance

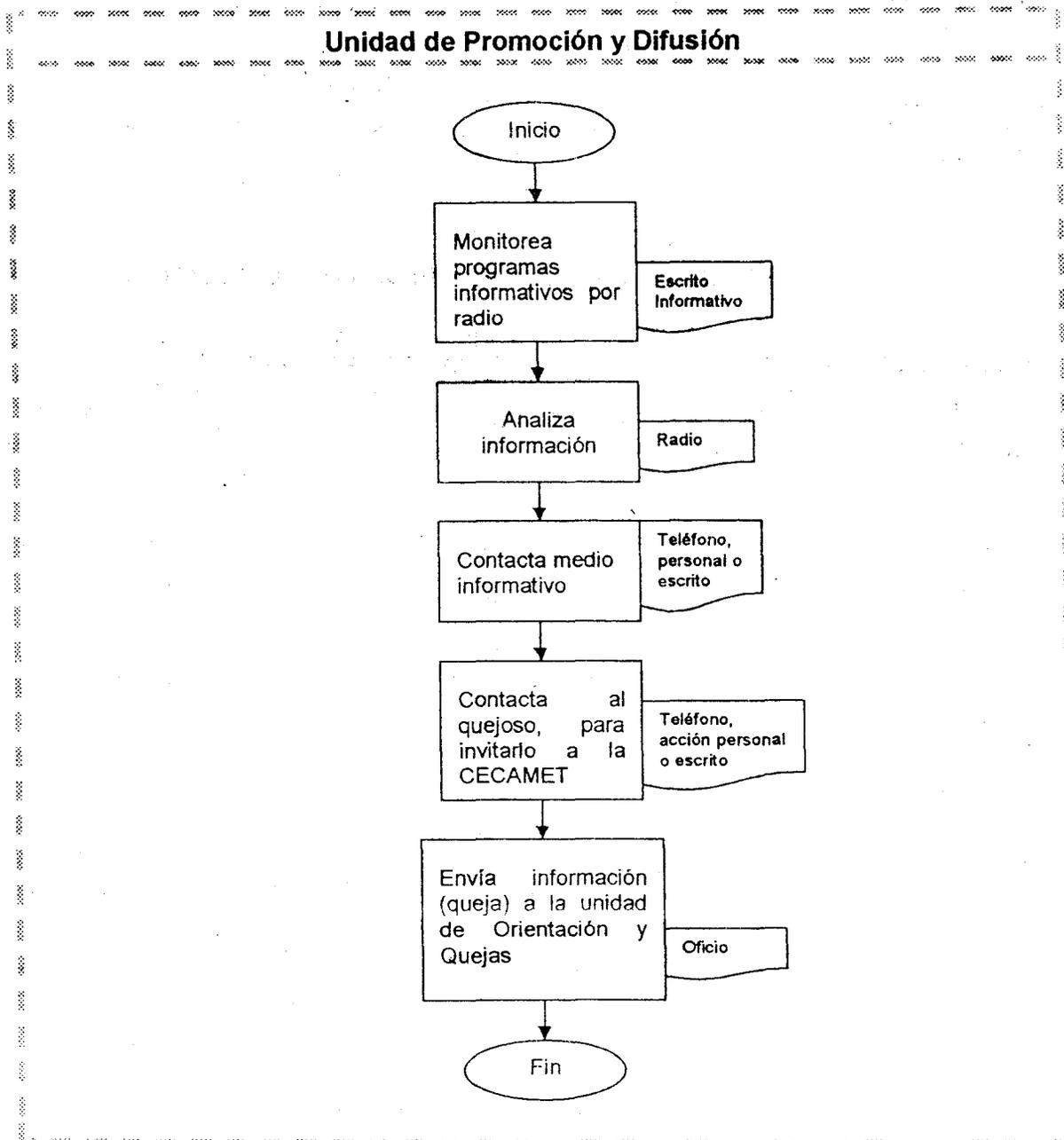
A toda la población del Estado en general y a los prestadores de Servicio de Salud públicos y privados.

6.2. Descripción de Actividades

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Promoción y Difusión	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de radio			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Jefe de la Unidad	1	Diariamente se monitorean los programas informativos: de las diversas estaciones de radio.	Radio
Jefe de la Unidad	2	Analiza la información seleccionando todo lo relacionado con la CECAMET y el sector salud en general identificando demandas o inconformidades	Radio
Jefe de la Unidad	3	Si hay demandas o quejas relacionadas con la CECAMET se contacta con el medio informativo dando respuesta a la inconformidad planteada.	Teléfono, acción personal o escrito
Jefe de la Unidad	4	Contacta al quejoso invitándolo para que acuda a la CECAMET.	Teléfono, acción personal o escrito
Jefe de la Unidad	5	Se envía información a la unidad de orientación y quejas detallando el caso.	Escrito
	6	Fin del procedimiento.	

6.3. Diagrama de Flujo: Monitoreo de radio



7. Subcomisión Médica

7.1. Procedimiento de Monitoreo en Prensa

Objetivos

Recabar y clasificar la información publicada en los principales diarios de la entidad que se relacionen con las funciones, y las acciones de la CECAMET y del sector salud en general entre las que destacan quejas y denuncias de usuarios de servicios de salud en el Estado, información de carácter académico, publicación de eventos que tienen que ver con las actividades de la CECAMET.

Normas de Operación

Cumplir con lo establecido en el marco normativo de la Institución y conforme a las atribuciones conferidas a esta Unidad.

Alcance

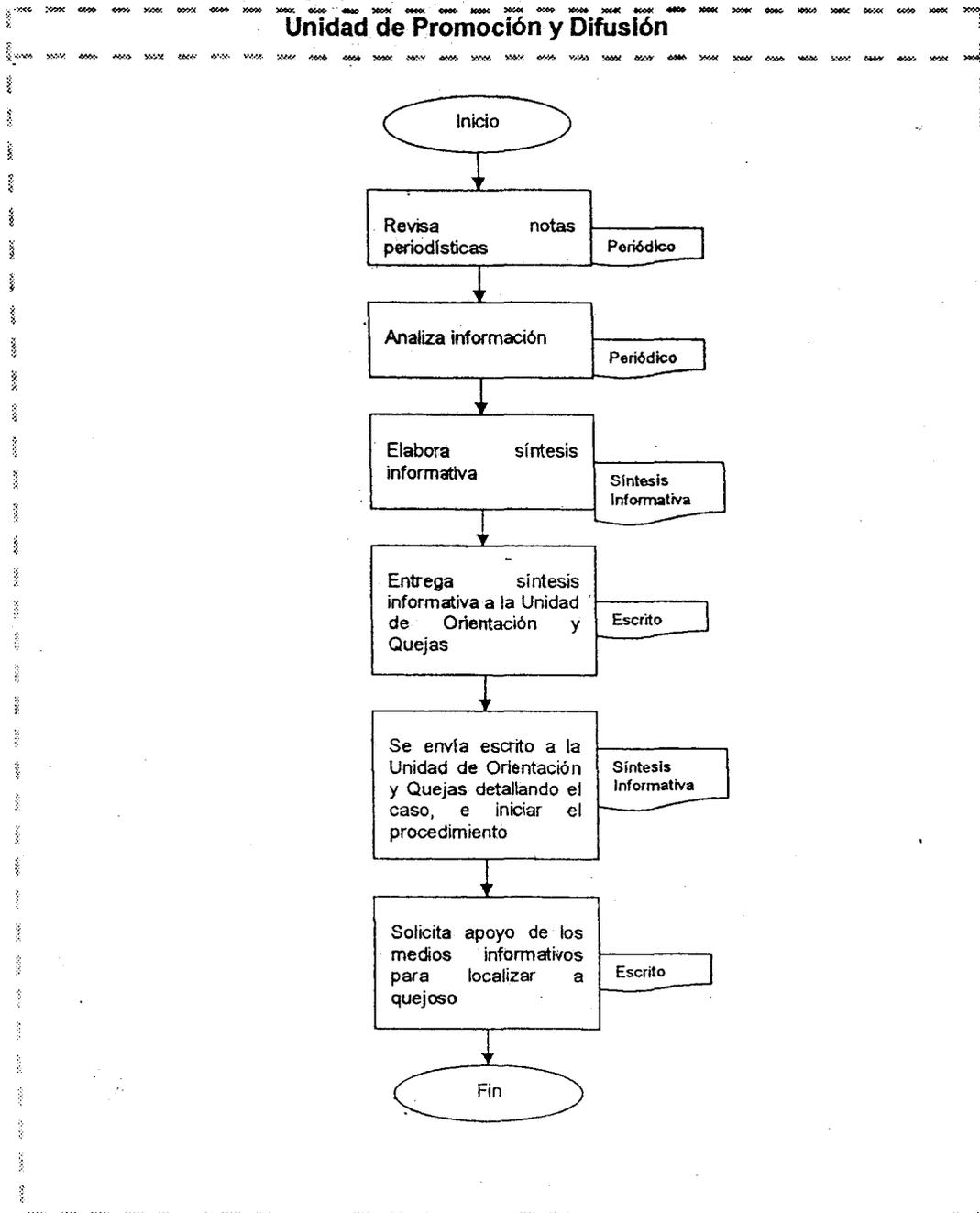
A toda la población del Estado en general y a los prestadores de Servicio de Salud públicos y privados.

7.2. Descripción de Actividades

		FECHA DE AUTORIZACIÓN	
		Página	1 2
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Subcomisión Médica		UNIDAD RESPONSABLE: Unidad de Promoción y Difusión	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Monitoreo de prensa			

RESPONSABLE	ACT. NUM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FORMA O DOCUMENTO
Jefe de la Unidad	1	Diariamente se revisan las notas informativas de los principales diarios de la ciudad.	Periódico
Jefe de la Unidad	2	Analiza la información seleccionando todo lo relacionado con la CECAMET y el sector salud en general identificando demandas o inconformidades	Periódico
Jefe de la Unidad	3	Si compete a la CECAMET elabora síntesis informativa	Documento
Jefe de la Unidad	4	Entrega síntesis informativa a la unidad de orientación y quejas	Escrito
Jefe de la Unidad	5	Se envía escrito a la unidad de orientación y quejas detallando el caso con copia al C. Comisionado.	Escrito
Jefe de la unidad	6	Solicita a los diversos medios informativos apoyo para localizar al quejoso.	Numero de expediente
	7	Fin del procedimiento.	

7.3. Diagrama de Flujo: Monitoreo de prensa



El Periódico Oficial circula los miércoles y sábados.

Impreso en la Dirección de Talleres Gráficos de la Secretaría de Administración y Finanzas, bajo la Coordinación de la Dirección General de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Gobierno.

Las leyes, decretos y demás disposiciones superiores son obligatorias por el hecho de ser publicadas en este periódico.

Para cualquier aclaración acerca de los documentos publicados en el mismo, favor de dirigirse a la Av. Cobre s/n. Ciudad Industrial o al teléfono 3-10-33-00 Ext. 7561 de Villahermosa, Tabasco.