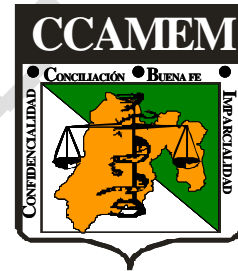


2021. "Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México".

LINEAMIENTOS



Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

INDICE

Antecedentes.....	4
Introducción.....	5
Marco jurídico.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Estrategias.....	7
El Buzón.....	7
Características del buzón.....	7
Ubicación física del Buzón.....	8
Criterios generales.....	8
Solicitudes de Atención.....	9
Datos para Registro y Gestión de Solicitudes de Atención.....	9
Protección de Datos Personales.....	9
Carpeta de Registro del Buzón.....	10
Medios para la Presentación de Solicitudes de Atención.....	10
Apoyo a la población vulnerable para la presentación de Solicitudes de Atención.....	10
Registro de las Solicitudes de Atención Anónimas.....	11
Clasificación de Solicitudes de Atención.....	11
Categorización de las Solicitudes de Atención.....	11
Difusión Interna de Resultados.....	12
Difusión Externa de Resultados.....	12

Entrada de las Solicitudes de Atención.....	12
Proceso de gestión.....	12
Atención.....	12
Registro.....	12
Priorización y Clasificación.....	12
Investigación.....	13
Resolución.....	13
Notificación.....	13
Acciones de Mejora.....	13
Proceso de Gestión de las Solicitudes de Atención.....	13
Atención y Registro.....	14
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en el Buzón.....	14
Procedimiento de Apertura del Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones.....	14
Diagrama 1.- Recepción de Solicitudes de Atención.....	15
Diagrama 2 Procedimiento de Apertura del Buzón.....	15
Glosario.....	16
Anexos.....	17
Anexo I.....	18
Anexo II.....	19
Anexo III.....	20
Anexo IV.....	21
BIBLIOGRAFIA.....	22
DIRECTORIO.....	23

ANTECEDENTES

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 8, establece que los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio de petición a los ciudadanos.

Con base en lo anterior el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017 – 2023 es el instrumento de planeación, resultado de la consulta ciudadana, expresión del conocimiento de los problemas del Estado, de sus regiones, ciudades y comunidades, así como de las fuerzas y oportunidades de su gran potencial humano.

El Plan orienta sus objetivos, políticas y estrategias con una visión de largo plazo donde impulsará el fortalecimiento institucional con transparencia, responsabilidad en el uso de los recursos públicos, y vocación de servicio en favor de la ciudadanía para asegurar que las futuras generaciones tengan acceso a mejores condiciones de vida en el marco del estado de derecho y la participación democrática.

La modernización integral de la administración pública es uno de los ejes rectores, que se sustenta en la convicción de que la gestión administrativa debe satisfacer las necesidades y expectativas de la población, basado en indicadores de desempeño, a partir de la desregulación, simplificación administrativa y la profesionalización de los servidores públicos, para tener un gobierno que ofrezca una gestión pública eficiente y eficaz en las áreas sustantivas y de atención directa a la ciudadanía.

Ante la inaplazable necesidad de fortalecer los instrumentos del sistema de profesionalización y siendo una prioridad tener como una cultura de servicio, el buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones tiene como una de sus funciones apoyar a los usuarios de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México sobre cómo obtener una atención oportuna, segura y con calidad dentro de las oficinas centrales, así como en las diferentes delegaciones; orientándolos acerca de los procedimientos a seguir para atender cada una de sus solicitudes.

Por lo anterior, una de sus funciones cotidianas del buzón, es dar seguimiento a las solicitudes de atención que externan los usuarios dentro de las instalaciones pertenecientes a la CCAMEM resolviendo aquellas que se encuentren en el ámbito de competencia o gestionando su atención mediante una estrecha relación entre el (la) responsable de Unidad de Calidad en el Servicio Médico y el (la) responsable del Órgano Interno de Control.

Así es como se da inicio a los trabajos necesarios para redunde en el mejor funcionamiento y prestación del servicio público de las unidades administrativas que conforman la Comisión.

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Salud del Estado de México crea dependencias que coadyuven a ofrecer mejores servicios en materia de atención médica, entre ellas la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, quien se encarga de atender inconformidades que se presentan en la prestación de los servicios de salud, que indudablemente son un reflejo de la calidad con la que se brindan, por lo que es incuestionable la importancia de la existencia de instituciones que propicien el acercamiento entre las partes en conflicto, empleando mecanismos alternativos de solución, como la conciliación y el arbitraje, en amigable composición.

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 los usuarios 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.**

En este sentido, y para darle atención a los usuarios en trámites, seguimiento y conclusión en sus inconformidades se implementan los criterios para la atención a través del buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones como un elemento esencial para el conocimiento de la calidad en el servicio y satisfacción en la población usuaria dentro de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Sin duda esta es una valiosa herramienta para el conocimiento del desempeño de nuestros colaboradores para que en su caso se implementen proyectos de mejora.

Este documento está dirigido a toda persona involucrada en el proceso de atención al usuario dentro de la CCAMEM; incluyendo: reporte Categorización, seguimiento y resolución de las solicitudes de atención con el objetivo de definir su rol para la calidad en los servicios

MARCO JURÍDICO

Constitución Federal

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Tratados Internacionales

- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica".
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Normativa en Salud

- Ley General de Salud.

Constitución local

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México.

Leyes Locales

- Código Administrativo del 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 de Gobierno, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.
- Código de procedimientos administrativos del estado de México título primero de las disposiciones comunes al procedimiento y proceso administrativo capítulo primero de las disposiciones generales.
- Manual general de organización del instituto de profesionalización de los servidores públicos del poder ejecutivo del gobierno del estado de México
- 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. Gaceta del Gobierno, 1 de noviembre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Fracción VI. Normas y Procedimientos. Procedimiento 010 Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos. Procedimiento 020 Asesoría, Procedimiento 030 Gestión inmediata. Gaceta del Gobierno, 22 de noviembre de 2005 y sus reformas y adiciones.
- Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México capítulo V de las funciones específicas de las Subcomisiones, Unidades y Delegación, Artículo 18, fracciones de la I a la VIII. Gaceta del Gobierno, 11 de octubre de 2018, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, Gaceta de Gobierno, 30 de noviembre del 2015, y sus reformas y adiciones.
- Código de Ética de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México 2018, y sus reformas y adiciones.

OBJETIVO GENERAL

Incrementar con transparencia la calidad del servicio público de las unidades administrativas de atención a las usuarias y los usuarios dentro de la CCAMEM, así como sensibilizar al personal de la institución sobre la relevancia que tiene el trato digno con respeto y equidad y que de esta manera nos permita atender y prevenir conductas desfavorables dentro de las instalaciones y durante el tiempo que realicen los sus procedimientos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer canales de comunicación eficiente y eficaz entre los prestadores de servicios y los usuarios.
- Unificar criterios para la gestión y seguimiento de las solicitudes de atención que emanen del buzón.
- Implementar acciones preventivas y correctivas en los procesos de atención que coadyuven a la mejora en la calidad en el servicio de las unidades administrativas de la CCAMEM.
- Garantizar la gestión efectiva de las quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones hasta la satisfacción de las necesidades de las usuarias y los usuarios de la CCAMEM, para mejorar la calidad en el servicio público.

ESTRATEGIAS

El Buzón

Es una herramienta para crear canales de comunicación entre el personal del organismo y los usuarios de los servicios de la CCAMEM con el propósito de fortalecer la gestión de la mejora continua.

El buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones se implementará en todas las unidades administrativas de la Comisión de Conciliación y arbitraje médico del Estado de México, su apertura se realizará bajo el procedimiento estandarizado para este fin.

Características del buzón

Preferentemente contara con las siguientes dimensiones: Frente 20 centímetros, cuerpo de 35 centímetros de alto, fondo de 15 centímetros y caja de 5 centímetros. En la parte superior, cantos pulidos y abrigantados en toda su estructura, se sugiere sea de acrílico.

Los buzones serán cerrados preferentemente con candado o chapa.



Buzón de atención al usuario

Ubicación física del Buzón

Los buzones deben colocarse en las áreas de mayor circulación de las y los usuarios preferentemente sin quedar expuestos a la vista de los prestadores de servicios para evitar represalias o poner en indefensión a la o el usuario que externa su inconformidad en la atención.

Se sugiere que tenga unas repisas para poder llenar, así como bolígrafos disponibles para la o el usuario.

CRITERIOS GENERALES

Con el fin de facilitar canales de comunicación a la ciudadanía para expresar sus opiniones en materia de servicios de atención en la CCAMEM debe de tener como mínimo los siguientes medios de recepción y difusión

- 1.- Línea telefónica local (Para tener como opción la recepción de opiniones de las personas usuarias.)
- 2.- Difusión en las unidades administrativas, con lenguaje claro para las personas usuarias.

La unidad administrativa debe de tener al menos alguno de los mecanismos descritos anteriormente, para garantizar la gestión y respuesta a la solicitud de la atención de la persona usuaria.

Solicitudes de Atención

Se entenderá por Solicitud de Atención cualquiera de las siguientes acciones:

1. Queja
2. Denuncia
3. Sugerencia
4. Felicitación

Datos para Registro y Gestión de Solicitudes de Atención

Se solicitará a la persona usuaria, familiar o representante, que en su solicitud de Atención deberá ser por escrito y colocada en el buzón físico utilizando para ello el formato de Quejas, Denuncias, Sugerencias y felicitaciones denominado **FQDSF/001 ANEXO 1** proporcione los siguientes datos:

- a) Departamento al que acudió.
- b) Trámite o servicio que motivo la petición.
- c) Fecha y hora.
- d) Nombre de la persona pública.
- e) Queja (marcado con una X).
- f) Denuncia (marcado con una X).
- g) Sugerencia (marcado con una X).
- h) Felicitación (marcado con una X).
- i) Descripción de la problemática.

Datos de la persona usuaria (opcional y serán de carácter confidencial)

- j) Nombre (s) completo (s), apellidos paterno y materno.
- k) Domicilio
- l) Calle o Colonia
- m) Teléfono
- n) Correo electrónico

Protección de Datos Personales

Los profesionales responsables del Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, deben asumir el compromiso de actuar con ética y en apego a los lineamientos de protección de datos personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la información Pública 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.

Carpeta de Registro del Buzón

Es la herramienta de apoyo que integra la información derivada de la operación del Buzón conteniendo por lo menos:

- Documentos que avalen la designación de cada uno de los miembros que deberán estar presentes durante la apertura del buzón.
- Calendario de aperturas del buzón. (deberá de aperturarse dentro de los primeros 5 días de cada mes).
- Minutas de aperturas de buzón (deberá de realizarse en libreta tipo florete).
- Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención. (deberá de realizarse en libreta tipo florete).
- Seguimiento, resolución y notificación de las solicitudes.

Preferentemente el Comisionado (o quien designe) las personas titulares de las delegaciones serán los responsables de resguardar esta evidencia, que servirá como apoyo y para las reuniones que se llevaran a cabo para gestionar la mejora continua.

Si por necesidades de la operación y servicio de la unidad administrativa es necesario designar a otra persona que la resguarde, deberá de estar documentado a través de minuta, con el fin de que todas las personas de áreas administrativas conozcan la asignación.

Medios para la Presentación de Solicitudes de Atención

- a) Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicidades.
- b) Otros medios: Vía telefónica, correo electrónico.

Apoyo a la población vulnerable para la presentación de Solicitudes de Atención

En los supuestos que, por razones culturales, lingüísticas, de comprensión, imposibilidad física, alfabetización u otras, exista dificultad para llenar el formato de QDSF, podrá optarse por:

- a) Alguna persona servidora pública del Centro de Trabajo dentro de las oficinas centrales o alguna delegación de la CCAMEM, transcribirá el contenido de la opinión que la persona usuaria exprese, leyéndola antes de ser depositada en el buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicidades.

El procedimiento administrativo iniciado al presentar alguna inconformidad o felicitación en oficinas centrales o Delegación de la CCAMEM en los términos previstos en los presentes lineamientos, no prejuzga ni afectan el derecho de poder iniciar otro procedimiento en un órgano judicial o administrativo.

Registro de las Solicitudes de Atención Anónimas

Aquellas solicitudes de atención que se presenten de forma anónima, se registrarán haciendo esta observación.

Deberán considerarse como una alerta en el área o proceso al que se refiera, seguirán el proceso de gestión de manera normal, al no poder ser notificadas, deberá darse a conocer la mejora acordada en las áreas a las que se haya hecho referencia.

Las Solicitudes de Atención Anónimas, serán consideradas en el número total de Solicitudes de Atención recibidas, mismas que serán integradas en los informes como todas las demás Solicitudes de Atención.

Clasificación de Solicitudes de Atención

Para efectos de estudio y reporte, se describe la clasificación de las Solicitudes de Atención en la tabla siguiente:

Categorización de las solicitudes de Atención

Categoría
Queja
Denuncia
Sugerencia
Felicitación

		RELACIONADAS CON
Atención a la Persona Usuaría	Trato digno	Mal trato, Fallas en la atención, negación del servicio al usuario, falta de respeto a la privacidad (datos personales) durante y posterior a la atención.
	Comunicación efectiva	Información insuficiente al usuario y/o a sus familiares respecto a cualquier proceso de atención.
	Oportunidad en la Atención	Tiempos de espera prolongados para la Atención en las diferentes áreas.
	Equidad	Dar trato diferente a una persona por causa de su raza, origen étnico, género, discapacidad, edad, preferencias sexuales y/o por enfermedad. Incluye Equidad de Género.

Difusión Interna de Resultados

En Oficinas Centrales y Delegaciones de la CCAMEN, es conveniente que se lleve a cabo la comunicación de los resultados obtenidos de la apertura del Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Se deberá utilizar pizarrones, cartelones o cualquier medio interno para publicar al personal, los acuerdos y avances derivados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de las Personas Usuarias, a fin de que todos conozcan las actividades emprendidas para la mejora en la calidad.

Difusión Externa de Resultados

Se deberá utilizar pizarrones, cartelones o cualquier medio externo para publicar a las personas usuarias, los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios, a fin de que la ciudadanía, así como las o los usuarios conozcan las actividades emprendidas para la mejora en la calidad.

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

1. **El buzón.** - En el cual se depositan de forma escrita las Solicitudes de Atención y por medio de apertura periódica del buzón, que se registran y atienden las solicitudes de las personas usuarias.
2. **Atención Telefónica.** - Mediante llamada que realicen las o los usuarios de los servicios que deseen expresar su opinión sobre la calidad de la atención.

Una vez recibidas las Solicitudes de Atención, se ingresa el **proceso de gestión** del que se desprenden 7 acciones:

1. **Atención.** - Toda Solicitud de Atención recibida por el Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones o medio telefónico será atendida de manera mensual por la o el titular de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico de la CCAMEM y por la o el Titular del Órgano de Control Interno.
2. **Registro.** - Cada Solicitud de Atención deberá ser registrada en Acta del Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones correspondiente utilizando el formato **ABQDSF/002 ANEXO 2** como evidencia
3. **Priorización y Clasificación.**- Clasificación de la Solicitud de Atención, así como la determinación de la prioridad de su gestión de acuerdo a su contenido.

4. **Investigación.** - Integración de las solicitudes de Atención, canalización al área correspondiente para su gestión y cuando sea necesario, la generación de acuerdos entre los responsables de las unidades administrativas.
5. **Resolución.** - Solución o respuesta que se otorgara a la persona usuaria que presento su Solicitud de Atención.
6. **Notificación.** - Se dará como finiquitada la atención a la Solicitud, a través de la publicación de resultados o de forma escrita a la persona usuaria.
7. **Acciones de Mejora.** - Medidas analizadas y aprobadas con la finalidad de optimizar los resultados de los procesos.

Como parte de la **Mejora Continua** se considerará:

1. La documentación y ejecución de las acciones preventivas y/o correctivas de los procesos involucrados en la atención de a la persona usuaria.
2. Difusión de los resultados de las mejoras realizadas.

Proceso de Gestión de las Solicitudes de Atención

El Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones es una herramienta para facilitar la gestión y atención a las personas usuarias que acuden por algún servicio a las unidades administrativas de la CCAMEM.

De esta manera el proceso de gestión de las Solicitudes de Atención será de la manera siguiente:

1.- Atención y registro

1.1. Recibidas en Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

1.2.1. Procedimiento de apertura del Buzón.

1. Atención y Registro

- 1) El Usuario requisitará el formato **FQDSF/001** para presentarla por escrito y la depositará en el buzón
- 2) Deberá llevarse a cabo el registro diario de las solicitudes por las y los responsables de cada unidad administrativa, para su integración a la bitácora de seguimiento de solicitudes.

1.1 Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en el Buzón

El (la) Titular de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico, el (la) Titular del Órgano Interno de Control y las personas Titulares de las Delegaciones serán los responsables del resguardo de las llaves del Buzón; sin embargo, las o los delegados podrán apoyarse con personal que designe, debiendo quedar documentado en minuta.

El periodo máximo para la apertura del buzón, no debe de exceder de 15 días naturales. La siguiente fecha de apertura no se recorrerá si hubo retraso en la fecha anterior.

1.2.1 Procedimiento de Apertura del Buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Para evitar generar un conflicto de intereses por la naturaleza de las solicitudes deben de estar presentes, el (la) Titular de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico, el (la) Titular del Órgano Interno de Control en oficinas centrales y en su caso las personas Titulares de las Delegaciones de las diferentes unidades administrativas de la CCAMEM.

La apertura será presidida por el (la) Titular de la Unidad de Calidad en el Servicio Médico, quien convocara al titular o (la) Titular del Órgano Interno de Control y en su caso las personas Titulares de las Delegaciones en conjunto con personal que designe serán los representantes en la apertura del buzón, una vez los representantes para la apertura del buzón estén presentes en el área donde se ubica físicamente, se levantara la minuta por duplicado (una copia será para evidencia de la unidad administrativa dejando documentada y firmada del procedimiento de apertura y otra será para envío a la Oficina del Comisionado para su seguimiento.

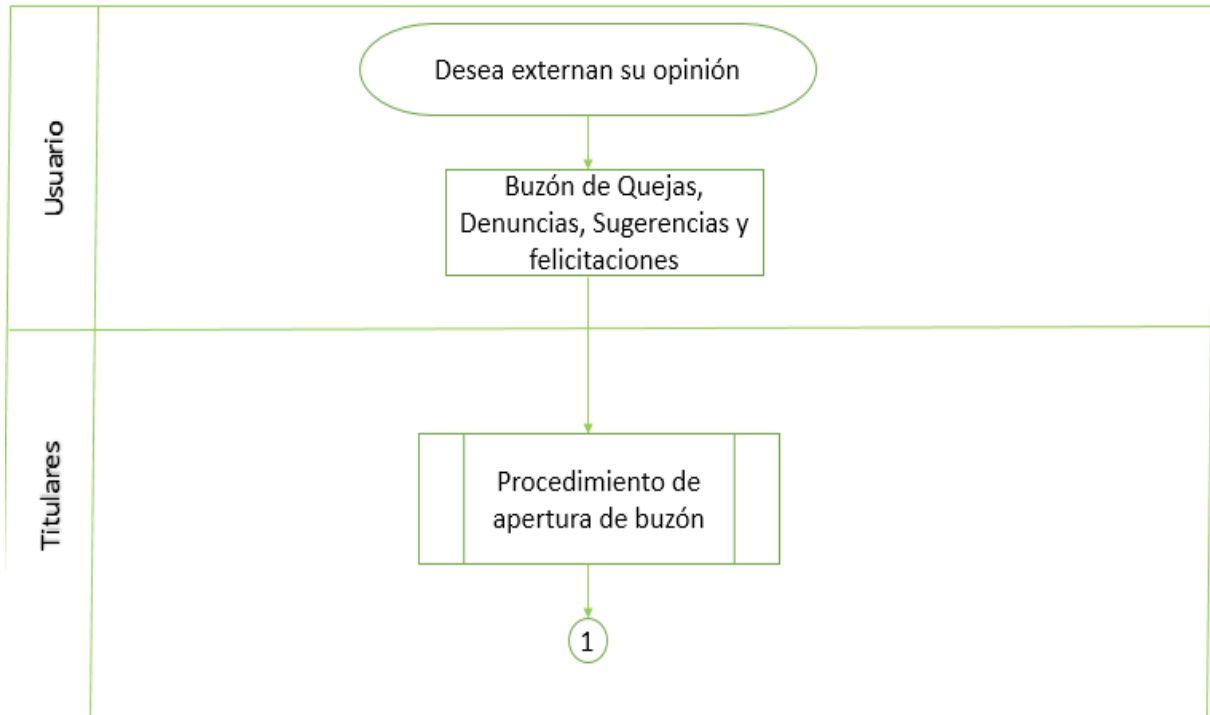


Diagrama 1.- Recepción de Solicitudes de Atención

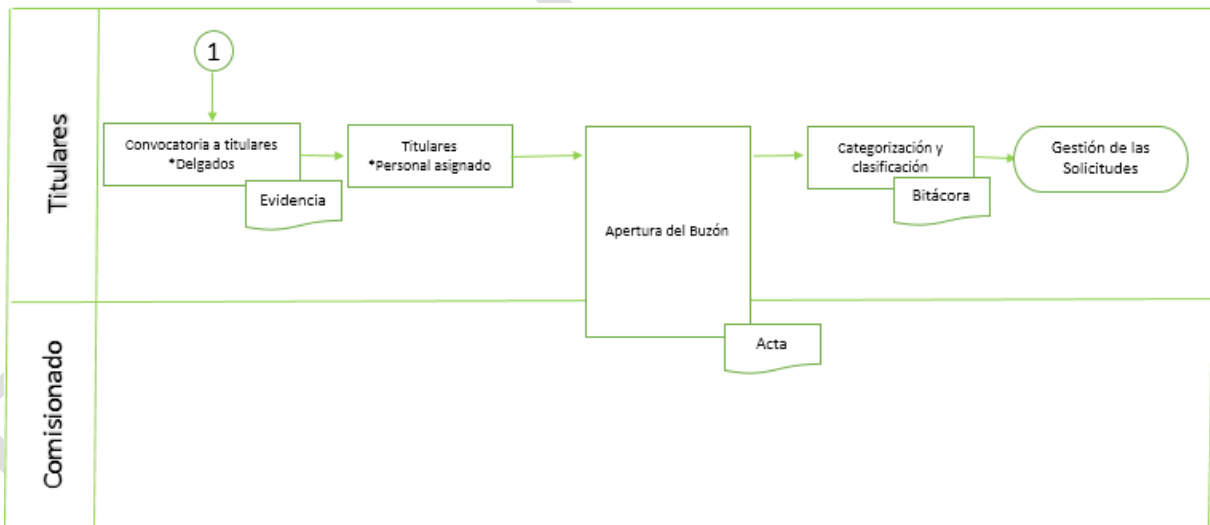


Diagrama 2 Procedimiento de Apertura del Buzón

GLOSARIO

❖ **Acciones de Mejora**

Medidas analizadas y aprobadas con la finalidad de optimizar los resultados de los procesos. Las acciones de mejora conforman un proceso de actuación que se diseña y aplica como resultante de un análisis de la situación, del entorno, de las tendencias con las metas y objetivos perseguidos por la organización.

❖ **Buzón**

Caja o receptáculo rotulado para tal fin, sirve para coleccionar las manifestaciones por escrito de las personas usuarias.

❖ **Confidencialidad**

“Es garantizar que la información sea accesible solo para aquellos autorizados”

❖ **Denuncia**

Es la acción y efecto de denunciar (avisar, noticiar, declarar la irregularidad o legalidad de algo, delatar)

❖ **Felicitación**

Toda aquella manifestación escrita o verbal, de satisfacción que experimenta un individuo como consecuencia de algún servicio o atención recibidos.

❖ **Mejora Continua**

Método para la gestión de la calidad que se apoya en el aseguramiento de la misma, haciendo hincapié en los sistemas y procesos de la organización, en la necesidad de contar con datos que permitan mejorar los procesos.

❖ **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.

❖ Sugerencia

Toda aquella propuesta o consejo, escrito que se realice con el fin de mejorar los procesos de la unidad administrativa.

ANEXOS

- I. Formato de Quejas, Denuncias, sugerencias y felicitaciones.
- II. Acta del Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
- III. Cronograma de apertura de Buzón
- IV. Carta de Notificación al Usuario

DIAGRAMAS

Diagrama 1.- Recepción de Solicitudes de Atención.

Diagrama 2 Procedimiento de Apertura del Buzón.

ANEXO I

COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO

FORMATO DE QUEJAS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Unidad Administrativa a la que acudió: _____
Trámite o servicio que motivo la petición: _____
Fecha y Hora: _____
Nombre de la Persona Servidora Pública que lo atendió (si cuenta con el):

Marque con una X

Queja ()
Denuncia ()
Sugerencia ()
Felicitaciones ()

Descripción de la Queja, Denuncia, Sugerencia y/o Felicidades

Datos de la Persona Usaria (opcional) son confidenciales:

Nombre _____
Domicilio _____
Calle/Colonia _____
Telefono _____
Correo electrónico _____

ANEXO II

COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO

Acta de Apertura del Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones

En la ciudad de _____ siendo las _____ horas del
día _____ de _____ de dos mil _____ en el área
que _____ ubicado en la calle
de _____ en la
colonia _____ Código postal _____
Delegación _____ y ante el Titular de
_____.

Quien actúa legalmente y ante la presencia de _____
que firman al margen y al calce de este documento se procede a levantar el acta de Apertura
del Buzón de Quejas, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (Descripción de hechos)

Observaciones

Firmas

Titular de la Unidad de Calidad
en el Servicio Médico

Titular del Órgano Interno
de Control

ANEXO III

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE APERTURA

ENE	1											
FEB		1										
MAR			1									
ABR				1								
MAY					1							
JUN						1						
JUL							1					
AGO								1				
SEP									1			
OCT										1		
NOV											1	
DIC												1

ANEXO IV

COMISIÓN DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE MÉXICO

CARTA DE NOTIFICACIÓN A LA PERSONA USUARIA

NUM DE FOLIO:

FECHA:

ASUNTO:

NOMBRE DE LA PERSONA USUARIA:

DOMICILIO:

Estimado (a), NOMBRE DEL USUARIO (a), por medio del presente le informo que su comentario vertido en nuestro buzón de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones fue atendido por las autoridades de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México, derivado de lo anterior se hace de su conocimiento que:

ACCION EJERCIDA

Reiteramos nuestro compromiso en dar seguimiento a sus necesidades y agradeciendo su comentario para mejorar los servicios otorgados, le envió un cordial saludo y quedo a sus órdenes.

Atentamente

Nombre y firma

Cargo

BIBLIOGRAFIA

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Tratados Internacionales

- 1) Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- 2) Convención Americana sobre Derechos Humanos "Pacto de San José de Costa Rica".
- 3) Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Ley General de Salud

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México

Código Administrativo del 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 de Gobierno, 13 de diciembre de 2001, y sus reformas y adiciones.

Código de procedimientos administrativos del estado de México título primero de las disposiciones comunes al procedimiento y proceso administrativo capítulo primero de las disposiciones generales.

Manual general de organización del instituto de profesionalización de los servidores públicos del poder ejecutivo del gobierno del estado de México

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. Gaceta del Gobierno, 1 de noviembre de 2018, y sus reformas y adiciones.

Manual de Normas y Procedimientos de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México. Fracción VI. Normas y Procedimientos. Procedimiento 010 Recepción y trámite de quejas derivadas de la prestación de servicios médicos. Procedimiento 020 Asesoría, Procedimiento 030 Gestión inmediata. Gaceta del Gobierno, 22 de noviembre de 2005 y sus reformas y adiciones.

Reglamento Interno de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México capítulo V de las funciones específicas de las Subcomisiones, Unidades y Delegación, Artículo 18, fracciones de la I a la VIII. Gaceta del Gobierno, 11 de octubre de 2018, y sus reformas y adiciones.

Código de Ética de los Servidores Públicos del Estado de México, Gaceta de Gobierno, 30 de noviembre del 2015, y sus reformas y adiciones.

Código de Ética de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de México 2018, y sus reformas y adiciones.

DIRECTORIO

Dr. Francisco Javier Fernández Clamont
Secretario de Salud y Director General del Instituto de Salud del Estado de México

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

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

Dr. Carlos Alberto Leyva Piñón
Subcomisionado de Recepción y Seguimiento de Quejas

Lic. Luis Nazareth Carmona Méndez
Jefe de la Unidad de Apoyo Administrativo

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

Dra. Rocio Vega Pérez
Jefa de la Unidad de Peritajes