Servicios y Trámites

Normas básicas de competencia.

La COESCAMED (Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Colima) será competente, para conocer y en su caso resolver sobre quejas en contra de actos, hechos u omisiones que se susciten dentro del territorio del Estado entre usuarios y prestadores de servicios médicos.

Cuando los hechos que sean materia de queja, en contra de instituciones de salud pública del ámbito federal (IMSS - ISSSTE) que se susciten dentro del territorio del Estado, la Comisión procederá a recibir la queja y la remitirá a la CONAMED, salvo que exista Convenio de Colaboración con alguna de esas instituciones, en donde de manera expresa consientan la sujeción a la competencia de la Comisión para conocer y resolver a través de los procedimientos alternativos, los conflictos médicos que se susciten entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Asesoría Especializada: Procedimiento mediante el cual se otorga información especializada (médico-jurídica) al usuario o su promovente, en relación a una presunta irregularidad en el acto médico; se trata de asuntos que por no ser atribución de la Comisión, se proporciona al usuario la orientación indispensable sobre las instancias de solución a su inconformidad.

Gestión Inmediata: Procedimiento mediante el cual se promueve la resolución de inconformidades de los usuarios, que después de un análisis médico - jurídico, se considera que ameritan una pronta solución, tales como: requerimiento de atención médica de urgencia calificada, referencia a otra unidad médica, cambio de médico, diferimiento de la atención, falta de insumos o medicamentos, negativa de atención y revaloración médica.

Orientación: Acción encaminada a dirigir, informar o encausar al usuario para atender su asunto; ésta puede ser proporcionada por cualquier persona.

Queja: Procedimiento mediante el cual, se ingresa la inconformidad del usuario y/o su promovente, donde se plantea un conflicto de índole

médica que puede ser susceptible de solucionarse mediante el proceso arbitral.

Requisitos para interposición de queja.

- ✓ La Comisión procederá a petición de parte.
- ✓ Las quejas podrán presentarse verbalmente.
- ✓ Tratándose de personas que no hablen o entiendan correctamente el idioma castellano se les proporcionará un traductor, levantando el acta correspondiente.
- ✓ Por las personas menores de dieciocho años o las personas que no tengan capacidad de comprender el significado del hecho o de quien no pueda resistirse a éste, comparecerán sus representantes legítimos o los que deban suplir su incapacidad conforme a derecho.
- ✓ Las quejas también podrán presentarse de manera personal, ya sea en forma verbal o escrita, por correo, telégrafo, teléfono, o por cualquier otro medio que permita su identificación, en términos del procedimiento que establezca esta Ley, y deberán contener como requisitos los que establezca el Reglamento Interno, como son:
- ✓ Nombre, domicilio y número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra el cual se inconforme;
- ✓ Una breve descripción de los hechos motivo de la queja y documento o documentos que acrediten la relación médico paciente;
- ✓ Número de afiliación o de registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que lo asignen a los usuarios;
- ✓ Pretensiones que deduzca del prestador del servicio. **Cuando la pretensión sea reembolso de gastos, estos deberán comprobarse fehacientemente;**
- ✓ Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa;
- ✓ Firma o huella digital del quejoso.

Los elementos anteriores se tendrán como necesarios para la admisión de la queja.

Las quejas que no se presenten de manera personal, a efecto de valorar su procedencia deberán ratificarse a los tres días de su presentación.

Los trámites que se realicen ante la COESCAMED, no tienen costo.

Son improcedentes las quejas ante la Comisión, para efectos de conciliación y arbitraje, en los siguientes supuestos:

a) Contra actos u omisiones médicas materia de una controversia penal, a menos que se trate de resolver, exclusivamente, del pago de daños y perjuicios y las partes se sometan a la conciliación y arbitraje de la Comisión estatal;

b) Contra actos u omisiones médicas materia de una controversia civil sometida al conocimiento de los tribunales, salvo que las partes renuncien al procedimiento judicial en trámite y se sometan al arbitraje de la Comisión estatal, siendo ello legalmente posible;

c) Cuando se trate de controversias laborales o competencias de las autoridades del trabajo;

d) Cuando se pretenda determinar responsabilidades administrativas al personal de salud;

e) Cuando se trate de hecho ocurrido con antelación mayor de dos años a la fecha de presentación de la queja, salvo que se trate de obligaciones médicas de tracto sucesivo, en cuyo caso se podrán atender para efectos de conciliación y arbitraje, exclusivamente en razón de los hechos no prescritos;

f) Cuando se encontrarán dirigidas a la Comisión, a menos que del escrito se infiera suficientemente estarse requiriendo la intervención de este organismo;

g) Cuando se trate de quejas cuyo único objetivo sea el de obtener pruebas preconstituidas para el inicio de un Procedimiento Judicial;

h) En el caso de que la controversia verse exclusivamente sobre el cobro de servicios derivados de la atención médica, y

En general cuando la materia de la queja no se refiera a negativa o irregularidad en la prestación de servicios médicos.

Dictamen Pericial: Resolución emitida por la Comisión, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su consideración para su estudio, análisis u opinión en su caso, dentro del ámbito de sus atribuciones de conformidad con lo señalado en el Artículo 21 del Reglamento Interno de la COESCAMED, sujetándose a las siguientes reglas generales:

I.- Sólo se aceptarán los casos cuando el peticionario esté legitimado para solicitar dictamen;

II.- Se tendrán por legitimados a los órganos internos de control encargados de la instrucción del procedimiento administrativo de responsabilidad, los agentes del Ministerio Público que instruyan la averiguación previa, las autoridades sanitarias encargadas de regular la atención médica y los órganos judiciales que conozcan del proceso civil o penal;

III.- Sólo se aceptará la solicitud que se refiera a los rubros materia de gestión pericial de la Comisión, es decir, cuando se refiera a la evaluación de actos de atención médica;

IV.- Se desecharán de plano las solicitudes de los peticionarios que no se refieran a evaluar actos de atención médica; cuando no acepten a la Comisión en su carácter de perito institucional, o cuando no acepten ajustarse a los plazos y procedimientos de la Comisión;

V.- La solicitud de dictamen deberá ser acompañada de documentación médica completa y legible del asunto a estudio;

VI.- Deberá remitirse copia legible de las declaraciones de las partes y de los peritajes previos, si los hubiere;

VII.- La Comisión sólo actuará como perito tercero en discordia, y

VIII.- Las demás que fijen, en su caso, las bases de colaboración que se suscriban para tal efecto.