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.