

Nombre del trámite o servicio: *Presentación de queja por inconformidades médicas.*

Clave: COESAMOR/UA/02

Trámite o Servicio:

Modalidad:

Dependencia u organismo responsable del trámite o servicio. Datos de contacto para consulta

Comisión Estatal de Arbitraje Médico
Privada Nueva Navarra Núm. 10, Col. Jardines de Reforma, C.P. 62269, Cuernavaca, Mor.
Teléfono: 777 316 64 88 y 777 316 64 27
Correo electrónico: subcomision.coesamor@morelos.gob.mx
[Ver ubicación](#)

Unidad administrativa y servidor público responsable del trámite o servicio.

Unidad Administrativa: Módulos de Atención y Arbitraje.
Responsable del trámite: Asesor Médico y Asesor Jurídico.

¿En qué otras oficinas se pueden efectuar el trámite o servicio?

En ninguna otra.

¿Quién puede presentar el trámite y en qué casos?

Los usuarios de servicios médicos (pacientes) que consideren que existieron irregularidades en la prestación de los servicios médicos (públicos o privados) recibidos o por negativa de atención.

El trámite es personal, salvo que exista algún hecho que imposibilite la asistencia del afectado; en este caso podrá nombrar representante por medio de carta poder o poder notarial.

Beneficio

Medio de presentación del trámite o servicio.

Las quejas deberán presentarse de manera personal, por el usuario de los servicios médicos (paciente), o a través de la persona autorizada para ello, ya sea en forma verbal o escrita.

Abrir archivo adjunto:

Horario de Atención a la ciudadanía

De lunes a viernes en un horario de 9:00 a 15:00 horas.

¿Plazo máximo de resolución?

El tiempo máximo para ingresar una queja por inconformidades médicas es de 2 horas.

Plazo con el que cuenta la Dependencia u Organismo para prevenir al solicitante, respecto del trámite.

Plazo para que el solicitante cumpla con la prevención.

Vigencia

2 años a partir del día en que se presume que se causó el daño por la atención médica.

Inspección ligada al trámite o servicio.

Ante el silencio de la autoridad aplica.

Negativa ficta

Documentos que se requieren				
No.		Original	Copia	Adjunto
1	Identificación oficial del promovente	1	1	
2	En caso de que el promovente sea representante del quejoso, deberá presentar carta poder simple, así como copia de identificaciones oficiales en las que conste el nombre, fotografía y firma (Representante y Quejoso).	1	0	
3	En caso de que la queja sea interpuesta en contra de instituciones que asignen registro a los usuarios, deberá de presentar documento que contenga número de filiación o registro.	0	1	
4	Copia simple legible de alguno de los siguientes documentos: recibo de honorarios del médico, receta, exámenes de laboratorio, o algún otro documento que acredite la relación médico-paciente.	0	1	
5	En caso de muerte del usuario de los servicios de salud, la persona que lo representa requerirá de declaración de albacea emitida por el juez competente.	1	1	
6	En caso de que el usuario de servicios de salud sea menor de edad, la persona que lo represente deberá de presentar copia certificada del acta de nacimiento del menor, que acredite el parentesco.	1	1	

Costo y forma de determinar el monto:  **Área de pago:**

Gratuito.

* No aplica.

Abrir archivo adjunto: **Vigencia de la línea de captura para realizar el pago**

Observaciones Adicionales:

Información que sea útil para que el interesado realice el trámite o servicio: ¿Qué ventajas se tiene al presentar la Queja en COESAMOR? El Servicio es gratuito, es una forma rápida y pacífica de alcanzar una solución a la problemática. Al optar por la conciliación y el arbitraje, se evita el pleito judicial y se promueve el diálogo. La atención de la queja es personalizada, por personal experto en la atención de quejas médicas y calificado en materia médica y jurídica. Los tiempos de resolución pueden variar, dependiendo el prestador de servicio médico. La acción u omisión del servicio médico reclamado no debe de tener más de dos años de tiempo transcurrido Si así lo desea el usuario, puede comunicarse al teléfono 777 3 16 64 88 y 777 3 16 64 27 Información adicional requerida: Nombre y domicilio de la persona o del médico en contra de quien se interpone la queja, descripción de los hechos que originaron la queja, especificar las pretensiones que requiera del prestador de los servicios de salud. Tratándose de personas que por provenir de algún grupo indígena no hablen o entiendan el idioma español, o de personas sordas, la COESAMOR asignará de manera gratuita un intérprete. Los documentos redactados en idioma extranjero deberán acompañarse de la correspondiente traducción al español. Se exceptúa de esta regla la literatura médica en otro idioma. No se requiere el acta de nacimiento actualizada o cotejada, siempre que dicho documento sea legible.

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO: *El Reglamento de procedimientos para la atención de quejas y gestión pericial norma los procedimientos para la atención de quejas por inconformidades médicas que se presenten ante la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Morelos. La queja que se ingresa, da inicio al procedimiento arbitral de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico. El tiempo máximo legal para que se emita un laudo arbitral es de seis meses a partir de que la COESAMOR acepte el nombramiento de árbitro.*

Catálogo de Regulaciones:

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL TRÁMITE O SERVICIO, DE LOS REQUISITOS Y DEL COSTO: *Artículos 6, 7, 8, 37 y 53 y demás relativos del Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas y gestión pericial de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.*

PROTESTA CIUDADANA:

El solicitante podrá presentar una Protesta Ciudadana a través de una Plataforma Electrónica <https://protestaciudadanamorelos.mx/> o presencial en la CEMER, cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con las fracciones V, VI, VII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII y XVIII del artículo 52 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios.

QUEJAS EN EL SERVICIO: *Comisario Público de la COESAMOR. Priv. Nueva Navarra 10 Col. Jardines de Reforma, Municipio de Cuernavaca, C.P. 62269 Tel. 777 316 64 88 Correo electrónico: comisaria.contraloria.morelos@gmail.com*

NOTA IMPORTANTE:

*De conformidad con el artículo 51, párrafo tercero de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, “los Sujetos Obligados serán los responsables de ingresar y actualizar la información al Registro Estatal o al Registro Municipal, según corresponda. La legalidad y el contenido de la información que inscriban los Sujetos Obligados en los Registros Estatal o Municipal, son de su estricta responsabilidad”.

*De conformidad con los artículos 52, 53 y 54 de la Ley de Mejora Regulatoria para el Estado de Morelos y sus Municipios, los Sujetos obligados deben inscribir y mantener actualizada la información de sus trámites y servicios y **NO PODRÁN APLICAR TRÁMITES O SERVICIOS ADICIONALES A LOS ESTABLECIDOS EN LOS CATÁLOGOS ESTATAL O MUNICIPALES, NI PODRÁN EXIGIR REQUISITOS ADICIONALES EN FORMA DISTINTA A COMO SE INSCRIBAN EN LOS MISMOS.**

*En términos de lo dispuesto por el artículo 67, de la misma Ley en comento, la afirmativa ficta procede cuando las Personas Físicas o Morales que solicitaron algún trámite o servicio ante las Dependencias o Entidades, habiendo cumplido con todos los requisitos Legales en tiempo y forma, no hayan obtenido respuesta alguna en el plazo establecido.

