



Tamaulipas
ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Manual de Procedimientos

**Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje
Médico**

Ciudad Victoria, Tamaulipas, agosto de 2024.



Tamaulipas
Gobierno del Estado



Secretaría
de Salud

Manual de Procedimientos

**Comisión Estatal de Conciliación y
Arbitraje Médico.**

Ciudad Victoria, Tamaulipas, agosto de 2024.

Índice

Hoja de aprobación		1
Presentación		2
Marco Jurídico - Administrativo		4
Listado de procedimientos		5
Procedimientos		6
Orientación sobre Inconformidades que deriven en la prestación de servicios de Atención Médica en Tamaulipas.	COESAMED-SCM-DOGQ-01	7
Asesoría Especializada	COESAMED-SCM-DOGQ-02	15
Gestión Inmediata	COESAMED-SCM-DOGQ-03	21
Glosario de términos		27
Anexos		
Anexo 1. Formato de Orientación		28
Anexo 1. Formato de Asesoría		29
Anexo 1. Formato de Gestión Inmediata		30

Hoja de aprobación

CLAVE: COESAMED / 003

Revisa	Aprueba
Lic. Laura Cecilia Cantú Carmona	Dr. Martin Tofic Salum Fares
Subcomisionada Jurídica	Comisionado Estatal
 Firma	 Firma

Actualizado al mes de agosto de 2024.

Presentación

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tamaulipas (COESAMED) es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, sectorizado a la Secretaría de Salud, cuyo objetivo es, en términos de la Ley de Creación, el contribuir a resolver en el ámbito estatal los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos en general y los prestadores de éstos, sean instituciones de salud de carácter público, privado o social o bien los profesionales, técnicos y auxiliares que ejerzan libremente en algún área de la práctica médica.

Es importante señalar que la naturaleza y objetivos de la COESAMED implica la solución de conflictos entre los interesados, por lo que una parte importante de la actividad es, en primer término, el otorgamiento de la debida orientación y gestión de los usuarios respecto de sus derechos y obligaciones derivados de la relación con el prestador de servicios médicos, así como la recepción de las quejas y tramite de las mismas.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tamaulipas tiene como naturaleza jurídica normar los lineamientos y procedimientos para la atención y resolución de quejas e inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud, así como de los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de estos, de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 3 y 41 de su Ley.

El presente manual de procedimientos se elabora con la finalidad de que las partes y personal de la COESAMED, 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.

La elaboración de este documento administrativo; se elaboró conforme a las atribuciones y funciones de cada área de la estructura orgánica que fue propuesta actualmente.

Lo anterior en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 13, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas y al artículo 16, fracción II, del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud, y del artículo 18, fracción V, del Estatuto Orgánico de la Comisión Estatal de



Tamaulipas
Gobierno del Estado



**Secretaría
de Salud**

Conciliación y Arbitraje Médico, y con apego en la Guía para elaborar los Manuales de Procedimientos de la Contraloría Gubernamental del Estado de Tamaulipas vigente.

Dr. Martin Tofic Salum Fares.

Comisionado Estatal.

Marco Jurídico-Administrativo

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Archivos
- Constitución Política del Estado de Tamaulipas
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Tamaulipas
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Tamaulipas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tamaulipas
- Ley de Salud para el Estado de Tamaulipas.
- Ley de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Tamaulipas. Periódico Oficial No. 153 23 de Diciembre del 2010 y sus reformas
- Ley del Expediente Clínico Electrónico en Tamaulipas.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Listado de procedimientos

Nombre del Procedimiento	Clave del Procedimiento	Nombre y Firma	
		Elaboró	Aprobó
Orientación sobre Inconformidades que deriven en la prestación de servicios de Atención Médica en Tamaulipas.	COESAMED-SCM-DOGQ-01	 Katya Yazmin Bello Reyes	 Martin Tofic Salum Fares
Asesoraría Especializada.	COESAMED-SCM-DOGQ-02	 Héctor Martín Rodríguez Soria	 Martin Tofic Salum Fares
		 María de Alba Saleh	
Gestión Inmediata.	COESAMED-SCM-DOGQ-03	 Héctor Martín Rodríguez Soria	 Martin Tofic Salum Fares

Procedimientos.

**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:

**Fecha de
Elaboración:**

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Elabora:

Departamento de
Orientación, Gestoría y
Queja.

Fecha de Actualización:

No. de Revisión:

Aprueba:

Sub Comisión Médica

Agosto 2024

0

Objetivo:

Entrevistar al solicitante de servicio para conocer los elementos sustanciales del problema y definir su necesidad de orientación, asesoría especializada, o gestión inmediata, sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica.

Alcance:

Desde: Que recibe solicitud de orientación manera oral o escrita, a través de cualquier medio directo, manual, electrónico o cualquier otro análogo.
Hasta: Que brinda orientación al solicitante de acuerdo con el protocolo de atención al usuario y registra las orientaciones.

Áreas de aplicación

Departamento de Orientación, Gestoría y Queja.

Sub Comisión Médica.

Comisionado Estatal

Políticas o normas de operación

- La COESAMED atenderá los conflictos derivados por irregularidades en la prestación de servicios de atención médica, suscitados entre los usuarios de los servicios médicos en general y los prestadores de estos, teniendo por objeto el contribuir a resolverlos.
- La COESAMED deberá atender a los usuarios que presenten inconformidad de acuerdo con el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico
- La COESAMED deberá sujetarse a las disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas, para el

Políticas o normas de operación

tratamiento de toda información de quienes presentan una inconformidad y de los prestadores de servicios de salud.

- La COESAMED deberá recibir y atender las inconformidades de forma presencial, correo electrónico y vía telefónica, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico emite para tal efecto.
- El personal de atención al público es el encargado de recibir al usuario que acude de manera presencial y realizar la entrevista inicial para identificar si el asunto es materia de esta Comisión Estatal y turnar al o los consultores para su análisis y determinación del tipo de servicio; en caso contrario, orientará sobre las instancias facultadas para conocer del asunto.

Terminología

- **Orientación:** proceso de ayuda continua a todas las personas, con el objeto de saber el camino hacia dónde se debe dirigir.
- **Irregularidad:** todo acto y omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, por negligencia, impericia o dolo, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica.



**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Descripción narrativa			
Número	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Recepciona solicitud de orientación oral o escrita, de usuarios o prestadores de servicios médicos a través de cualquier medio directo, manual, electrónico o cualquier otro análogo.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
2	Analiza el caso en Particular, para identificar si es competencia.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
3	¿Es competencia COESAMED? 2.1. No, brinda orientación y canaliza a la instancia correspondiente. Pasa a Fin 2.2. Si, continua en actividad 4	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
4	¿Es presencial? 2.1. Si, continua actividad 5 2.2. No continua actividad 8	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
5	Registra solicitud, con datos personales en Formato correspondiente.	Departamento de orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
6	Entrevista al usuario o solicitante del servicio, con la descripción de la narrativa de los hechos.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
7	Brinda orientación al solicitante de acuerdo con el protocolo de atención al usuario y registra las orientaciones.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación

Descripción narrativa			
Número	Actividad	Responsable	Referencia
	Fin		
8	¿Es llamada telefónica? 9.1. Si Continúa actividad 5 9.2. No Continúa actividad 9	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación
9	¿Es correo electrónico? 10.1. Si Continúa actividad 5 10.2. No Continúa actividad 5	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Orientación

**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Responsable	Actividad	Referencia
	Inicio Recepciona solicitud de orientación. Analiza el caso en Particular, para identificar si es competencia ¿Es competencia COESAMED? NO: Brinda orientación y canaliza a la instancia correspondiente. SI: ¿Es presencial? NO llamada telefónica SI: Registra solicitud, con datos personales en Formato de Orientación. Entrevista al usuario o solicitante del servicio, con la descripción de la narrativa de los hechos. Brinda orientación al solicitante de acuerdo con el protocolo de atención al usuario y registra las orientaciones. Fin	Solicitud Presencial Teléfono de atención Correo electrónico Solicitud Presencial Teléfono de atención Correo electrónico Solicitud Presencial Teléfono de atención Correo electrónico Formato de Orientación. Formato de Orientación. Formato de Orientación.



**Orientación sobre Inconformidades a
Usuarios de Servicios de Salud en
Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Junio 2024

Responsable	Actividad	Referencia
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas	2 Recibe correo electrónico	Solicitud Presencial Teléfono de atención Correo electrónico
	Registra solicitud, con datos personales en Formato de Orientación.	Formato de Orientación.
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas	Entrevista al usuario o solicitante del servicio, con la descripción de la narrativa de los hechos.	Formato de Orientación.
	4	
	3	
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas	Atiende Llamada telefónica.	Solicitud Presencial Teléfono de atención Correo electrónico
	Registra solicitud, con datos personales en Formato de Orientación.	Formato de Orientación.
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas	4	



**Orientación sobre Inconformidades que deriven
en la prestación de servicios de Atención
Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Indicadores de Gestión

Nombre del Indicador

Método de Cálculo

Estadística COESAMED.	<u>Acciones de mejora regulatoria realizadas</u> Acciones de mejora regulatoria comprometidas	x100
-----------------------	--	------

**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Administración de Riesgos

Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Falta de capacitación en los Procesos.	Realizar un esquema de capacitación	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Documento aprobado por el Comisionado.
Procesos estancados en las dependencias	Realizar una investigación por oficio de la situación de consolidación de la formalización de la institución	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.
Desconocimiento de las líneas de acción a seguir para la continuidad de los procesos.	Capacitación en los procesos de consolidación.	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.



**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Calidad del procedimiento

Mecanismo	Descripción	Período de aplicación	Meta
Buzón de quejas y sugerencias	Considerar las quejas y sugerencias recibidas en la COESAMED relativas a la atención brindada y requisitos solicitados de información	15 de Enero al	Buzón de quejas y sugerencias

**Orientación sobre Inconformidades que
deriven en la prestación de servicios de
Atención Médica en Tamaulipas.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-01

Agosto 2024

Control de cambios

No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha del cambio
0	Nueva creación	Agosto 2024

**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-02	Agosto 2024

Elabora: Departamento de Orientación, Gestoría y Queja.

Aprueba: Sub Comisión Médica.

Objetivo: Otorgar información especializada médica y/o jurídica al promovente, en relación a presunta irregularidad en el acto médico.

Alcance: Desde: Que se da al promovente la acreditación, de la relación médico paciente.

Hasta: Que entrega oficio de asesoría médico-legal al paciente.

Fecha de Actualización:	No. de Revisión:
Agosto 2024	0

Áreas de aplicación

Departamento de Orientación, Gestoría y Queja.

Sub Comisión Médica.

Comisionado Estatal.

Políticas o normas de operación

- La COESAMED deberá atender a los usuarios que presenten inconformidad de acuerdo con el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico
- La COESAMED deberá sujetarse a las disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas, para el tratamiento de toda información de quienes presentan una inconformidad y de los prestadores de servicios de salud.

Terminología

- **Asesoría:** Servicio profesional de información y consejo en materia especializada.



**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:

COESAMED-SCM-DOGQ-02

Fecha de
Elaboración:

Agosto 2024

Descripción narrativa			
Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Solicita al promovente acreditación de la relación médico paciente	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Oficio
2	Realiza entrevista al promovente para que relate los hechos	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Asesoría
3	Realiza asesoría médico y/o legal para el promovente.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Asesoría
4	Elabora Formato de Asesoría Médico-Legal y remite a la Dirección General para su revisión y firma.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Asesoría
5	Revisa Formato de Asesoría Médico-Legal	Dirección General	Formato de Asesoría
6	¿Es correcta? 6.1. No, regresa al Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas para su corrección. Continúa actividad 4 6.2. Sí, firma oficio y turna al Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Dirección General	Formato de Asesoría
7	Entrega Oficio de Asesoría Médico-Legal al promovente	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Oficio

	Fin		
--	-----	--	--



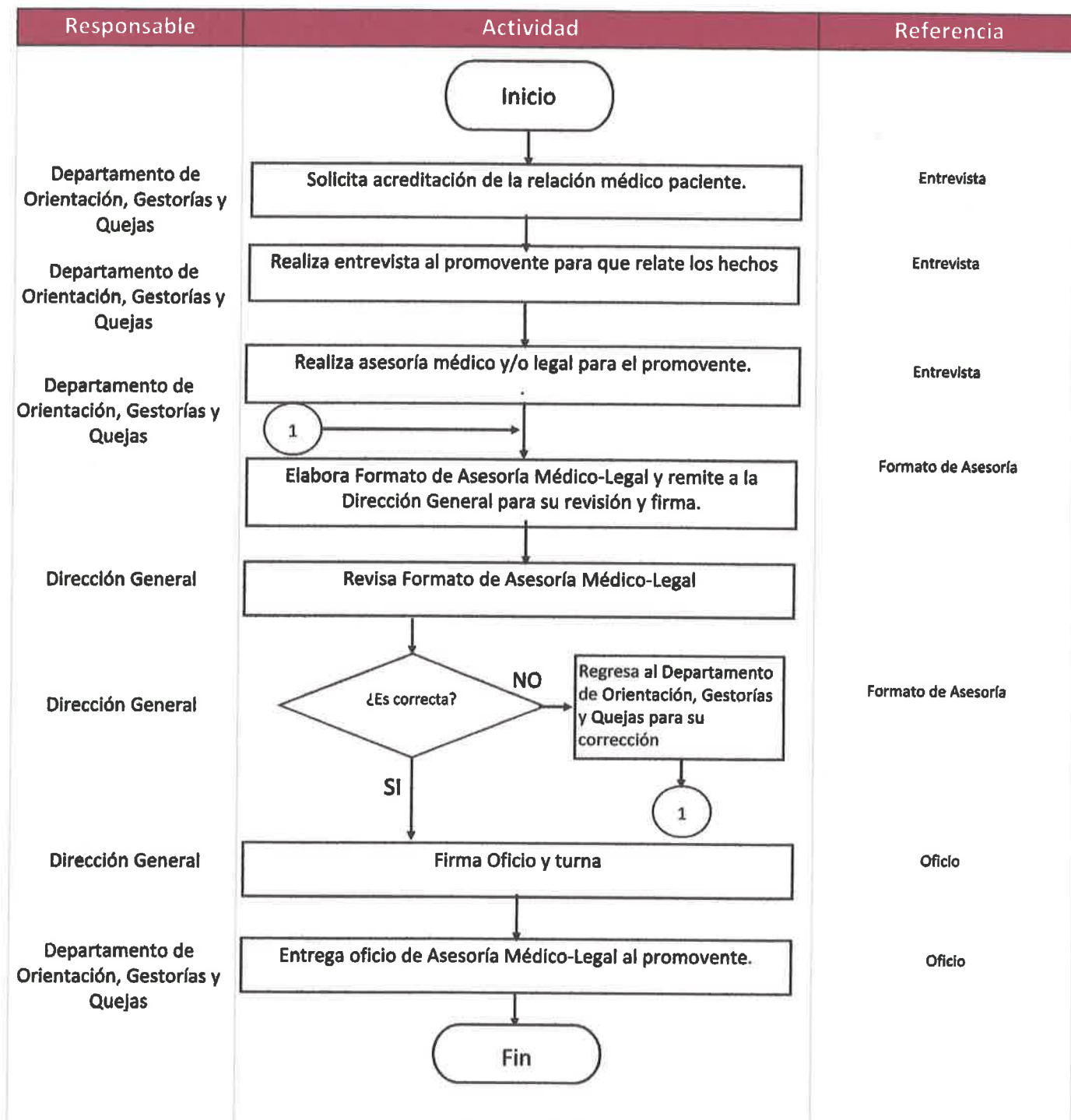
**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

Fecha de Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-02

Agosto 2024





**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

COESAMED-SM-DOGQ-02

Fecha de
Elaboración:

Agosto 2024

Indicadores de Gestión

Nombre del Indicador

Método de Cálculo

Estadística COESAMED.	<u>Acciones de mejora regulatoria realizadas</u> Acciones de mejora regulatoria comprometidas	x100
-----------------------	--	------

**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:

COESAMED-SM-DOGQ-02

Fecha de
Elaboración:

Agosto 2024

Administración de Riesgos

Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Falta de capacitación en los Procesos.	Realizar un esquema de capacitación	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Documento aprobado por el Comisionado.
Procesos estancados en las dependencias	Realizar una investigación por oficio de la situación de consolidación de la formalización de la institución	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.
Desconocimiento de las líneas de acción a seguir para la continuidad de los procesos.	Capacitación en los procesos de consolidación.	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.



**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-02	Agosto 2024

Calidad del procedimiento			
Mecanismo	Descripción	Período de aplicación	Meta
Buzón de quejas y sugerencias	Considerar las quejas y sugerencias recibidas en la COESAMED relativas a la atención brindada y requisitos solicitados de información	15 de Enero al	Buzón de quejas y sugerencias

**Asesoría Especializada.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-02	Agosto 2024

Control de cambios		
No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha del cambio
0	Nueva creación	Agosto 2024



**Gestión Inmediata.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-03	Agosto 2024

Elabora:

Departamento de
Orientación, Gestoría y
Queja.

Fecha de Actualización:	No. de Revisión:

Aprueba:

Sub Comisión Médica

Agosto 2024

0

Objetivo:

Resolver las inconformidades entre los familiares o el usuario y un prestador de servicio médico, cuando las pretensiones puedan ser resueltas de manera inmediata.

Alcance:

Desde: Que realiza entrevista con el promovente.

Hasta: Que entrega Oficio de Gestión Inmediata a Autoridad competente.

Áreas de aplicación

Departamento de Orientación, Gestoría y Queja.

Sub Comisión Médica.

Comisionado Estatal

Políticas o normas de operación

- La COESAMED deberá atender a los usuarios que presenten inconformidad de acuerdo con el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- La COESAMED deberá sujetarse a las disposiciones aplicables en materia de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tamaulipas, para el tratamiento de toda información de quienes presentan una inconformidad y de los prestadores de servicios de salud.

Terminología

- **Gestión:** se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.



**Gestión Inmediata.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del Procedimiento:

Fecha de
Elaboración:

COESAMED-SCM-DOGQ-03

Agosto 2024

Descripción narrativa			
Núm.	Actividad	Responsable	Referencia
	Inicio		
1	Realiza entrevista con el promovente.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Gestión Inmediata
2	Llama por teléfono al prestador del servicio médico involucrado para establecer compromiso de atención.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Gestión Inmediata
3	Informa al promovente el compromiso o resultado obtenido	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Formato de Gestión Inmediata
4	Elabora Formato de Gestión Inmediata y turna a la Dirección General para su revisión y firma.	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Oficio
5	Revisa Oficio de Gestión Inmediata	Dirección General	Oficio
6	¿Es correcta? 6.1. No, regresa al Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas para su corrección. Continúa actividad 4 6.2. SI, Firma y turna al Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas. Continúa actividad 7	Dirección General	Oficio
7	Entrega Oficio de Gestión Inmediata a Autoridad competente	Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas.	Oficio

	Fin		
--	-----	--	--



Gestión Inmediata.
EO81 Servicios de Salud.

Clave del procedimiento: Fecha de Elaboración:

COESAMED-SM-DOGQ-03

Agosto 2024

Responsable	Actividad	Referencia
	Inicio Realiza entrevista con el promovente. Llama por teléfono al prestador del servicio médico Informa al promovente el compromiso o resultado obtenido 1 Elabora Formato de Gestión Inmediata Revisa Formato de Gestión Inmediata ¿Es correcta? NO Regresa al Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas para su corrección 1 SI Firma oficio y turna Entrega Oficio de Gestión Inmediata a Autoridad competente Fin	Entrevista Entrevista Entrevista Formato de Gestión Inmediata Formato de Gestión Inmediata Formato de Gestión Inmediata Formato de Gestión Inmediata Formato de Gestión Inmediata
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas		
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas		
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas		
Dirección General		
Dirección General		
Dirección General		
Departamento de Orientación, Gestorías y Quejas		

**Gestión Inmediata.
EO81 Servicios de Salud.**

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-03	Agosto 2024

Indicadores de Gestión		
Nombre del Indicador	Método de Cálculo	
Estadística COESAMED.	<u>Acciones de mejora regulatoria realizadas</u> Acciones de mejora regulatoria comprometidas	x100

**Gestión Inmediata
EO81 Servicios de Salud**

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-03	Agosto 2024

Administración de Riesgos					
Factor de Riesgo	Descripción de la acción de control	Unidad administrativa responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Medios de Verificación
Falta de capacitación en los Procesos.	Realizar un esquema de capacitación	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Documento aprobado por el Comisionado.
Procesos estancados en las dependencias	Realizar una investigación por oficio de la situación de consolidación de la formalización de la institución	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.
Desconocimiento de las líneas de acción a seguir para la continuidad de los procesos.	Capacitación en los procesos de consolidación.	Dirección General	1 de abril	31 de diciembre	Oficios, correos electrónicos.

Gestión Inmediata.
EO81 Servicios de Salud.

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-03	Agosto 2024.

Calidad del procedimiento			
Mecanismo	Descripción	Período de aplicación	Meta
Buzón de quejas y sugerencias.	Considerar las quejas y sugerencias recibidas en la COESAMED relativas a la atención brindada y requisitos solicitados de información.	15 de Enero al	Buzón de quejas y sugerencias.

Gestión Inmediata
EO81 Servicios de Salud

Clave del procedimiento:	Fecha de Elaboración:
COESAMED-SM-DOGQ-03	Agosto 2024

Control de cambios		
No. de cambio	Descripción del cambio	Fecha del cambio
0	Nueva creación	Agosto 2024

Glosario de términos.

1. **Manual de Procedimientos.** Es un documento administrativo de apoyo y consulta, ordenado y sistematizado que sustenta y facilita la realización de las funciones y atribuciones de cada una de las unidades responsables que integran la organización.
2. **Proceso.** Es la transformación de un conjunto de insumos (personas, materiales, energía, equipo, procedimientos) en resultados (producto, servicio o terminación de una tarea).
3. **Solicitud.**-A petición de parte interesada
4. **Usuario.** Toda persona que requiera u obtenga servicios médicos.
5. **Prestador del Servicio médico.** Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud que la ejerzan en dichas instituciones o de manera independiente.
6. **Conciliación.** Procedimiento por medio del cual las partes que intervienen en una controversia acuerdan libre y voluntariamente resolverla, con la intervención de un tercero imparcial.
7. **Inconformidad.** Término que denota no estar de acuerdo con algo. En la Comisión, se refiere a las quejas ingresadas por los usuarios de servicios de salud.
8. **Orientación.** Medios informativos para guiar las actividades del usuario
9. **Asesoría Especializada.** Orientación médico-legal que se brinda al usuario, al prestador del servicio médico o a sus representantes.
10. **Gestión inmediata.** Forma rápida de solución de inconformidades referidas a demora, negativa de servicios médicos, o cualquier otra que puede ser resuelta por esta vía; aceptada por las partes, mediante la intervención de los organismos o autoridades competentes.
11. **Queja.** Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la Coesamed en razón de la irregularidad en su prestación.

Anexos

Anexo 1. Formato de Orientación.



COMISION ESTATAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE MEDICO EN TAMAULIPAS

FORMATO DE ORIENTACION

Municipio	Nombre del Usuario		Tel con Lada	Domicilio
Identificación	Edad	M F	No. Atención	Forma de Recepción (A)
Representante	Nombre Representante		Domicilio del Representante	
Causa Represent. (B)	Sector Instituc (C)	Institución	No. Afiliación	Materia del asunto (D)
Motivo de la Orientación		Descripción de la Orientación		
Personal que proporciona la Orientación				Hora de conclusión:

Anexo 2. Formato de Asesoría.



**COMISION ESTATAL DE CONCILIACION Y
ARBITRAJE MEDICO EN TAMAULIPAS**
FORMATO DE ASESORIAS



Municipio	Nombre del Usuario		Tel con Lada		Domicilio
Identificación	Edad	Sex	Nacionalidad	No. Atención	Fecha Recepción
				Hora Recepción	Hora Atención
Forma de Recep. (A)	Representante	Nombre Representante			Causa Rep (B)
	Domicilio del Representante	Sector Instituc. (C)			No. Afiliación
	Institución				
Materia del asunto, percepción del usuario (D)					
Nombre del Prestador o Unidad					
Especialidad (E)					
Entidad del Prestador					
Domicilio (Prestador)					
Motivo Asesoría	Narrativo de Hechos				
Descripción de la Asesoría					
Documentación recibida					
Atendió	Jurídico	Médico			Hora Conclusión

Anexo 3. Formato de Gestión Inmediata.



Tamaulipas
Gobierno del Estado



**COMISION ESTATAL DE CONCILIACION Y
ARBITRAJE MEDICO EN TAMAULIPAS**

FORMATO DE GESTION INMEDIATA



ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Municipio	Nombre del Usuario				Tel con Lada	Domicilio
Identificación	Edad	M	F	No. Atención	Hora Recepción	Fecha Recepción
Nombre Representante				Domicilio del Representante		Representante Si No
Sector Institucional (C)	Institución		No. Afiliación	Materia del asunto, percepción del usuario (D)		Causa Representación (B)
Nombre del Prestador o Unidad			Domicilio (Prestador)	Especialidad (E)	Entidad Prestador	
Motivo de Inconformidad						
Narrativo de Hechos						
Pretensiones				Compromisos		
Persona que asume el compromiso					Fecha de Conclusión del asunto	Hora de Conclusión



**COMISION ESTATAL DE CONCILIACION Y
ARBITRAJE MEDICO EN TAMAULIPAS**
FORMATO DE GESTION INMEDIATA



Documentación Recibida