



COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ASIGNACIÓN DEL ROMR
PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA



PROGRAMA ANUAL DE MEJORA REGULATORIA



COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD ADMINISTRATIVA DE ASIGNACIÓN DEL ROMR
PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA



Villahermosa, Tabasco a 19 de abril de 2023.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
DIAGNOSTICO.....	4
HALLAZGOS Y RESULTADOS.....	7
PROPUESTAS Y COMPROMISOS.....	9
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	10

1. INTRODUCCIÓN.

El artículo 4° párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra la garantía individual a la protección de la salud, asimismo, el artículo 17 de la misma, establece los mecanismos alternos de solución de controversias como medios más eficaces para resolución de inconformidades.

Derivado de los posibles conflictos que resultan entre el usuario y el prestador de servicios médicos, resulta necesario que los usuarios y prestadores de dichos servicios, cuenten con un órgano al cual puedan acudir para dirimir en forma amigable y de buena fe su inconformidad, actuando dicho órgano con conocimientos médicos y jurídicos, para que su determinación sea de buena fe y en forma imparcial en las controversias que conozca.

Mediante acuerdo de fecha 25 de febrero de 1997 publicado en el Suplemento "B" del periódico oficial número 5684 el día 26 del mes y año expresados, fue creada la Comisión Estatal de Arbitraje Médico como organismo desconcentrado de la Secretaría de Salud y posteriormente a través del Decreto Número 964 publicado en el Suplemento B del periódico oficial número 6213 de fecha 23 de marzo de 2002, esta institución fue transformada a Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo del estado, con la denominación de Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico "CECAMET".

De conformidad con el artículo 2 de la Ley de su creación, actualmente vigente, está dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía técnica y de gestión para emitir recomendaciones, acuerdos y laudos y tiene por objeto fundamental contribuir a resolver los conflictos suscitados entre usuarios de los servicios médicos y del área de salud en general y los prestadores de dichos servicios.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico está facultada para implementar los procesos de conciliación y arbitraje. Es por ello que el organismo lleva a cabo investigaciones y trámites de los asuntos sometidos a su conocimiento, a través de la documentación presentada por los quejosos y prestadores de servicios de salud.

En cumplimiento a los artículos 1 y 2 de la Ley General de Mejora Regulatoria, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, tiene la obligación de implementar políticas públicas de mejora regulatoria para el perfeccionamiento de las Regulaciones y la Simplificación de los Trámites y Servicios, es por ello que después de un análisis realizado sobre los servicios que brinda este ente a los usuarios de los servicios médicos,

se advierte que, desde el primer contacto con el usuario que busca plantear alguna inconformidad hasta determinar la modalidad de atención que podría concluirse en queja, el tiempo de su radicación es prolongado. Por lo que se propone la implementación de un módulo virtual de atención ciudadana, y un módulo de atención ciudadana; en el primero de los casos, se busca asesorar, orientar y sobre todo brindar información clara y oportuna al usuario para que pueda presentar su inconformidad de forma virtual, en el segundo, se propiciará instalar un módulo presencial en los ayuntamientos de los municipios del estado de Tabasco, previa difusión de los servicios, trámites y requisitos que ofrece la CECAMET, con la finalidad de que el usuario pueda presentar su queja de forma inmediata, y en el caso de que no cuenten con los requisitos éste tendrá la oportunidad de hacer entrega de ellos a través del módulo virtual, de tal manera que reduciría el tiempo de atención, disminuirá costos para el usuario y evitaría el traslado del paciente incapacitado, familiar o representante hasta las instalaciones.

2. DIAGNÓSTICO

Con fecha jueves dieciséis de abril de dos mil nueve, y en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 8 fracción II de la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, y 22 al 33 fracción II del Estatuto Interno de dicha institución, el Consejo de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, llevó a cabo sesión extraordinaria en la que se resolvió como acuerdo único y por unanimidad aprobar el Reglamento de Atención de Quejas, Conciliación y Arbitraje Médico de la CECAMET, acuerdo que se formalizó mediante acta número 01/2009. El cual tiene por objeto normar los procedimientos en materia de atención de quejas, conciliación y arbitraje médico. Sus disposiciones son obligatorias para los servidores públicos de este organismo y las partes estarán obligadas al cumplimiento de este instrumento en los términos que el mismo establece.

Lo anterior otorga certeza jurídica a quienes acudan ante esta entidad paraestatal en búsqueda de solución a las controversias derivadas de la relación entre los usuarios y los prestadores de servicios de la salud, permitiendo al organismo cumplir en todo momento con los principios de celeridad, economía procesal, mediación, gratuidad, imparcialidad, objetividad y confidencialidad que rigen su actividad.

Para el cumplimiento de su objetivo de creación, la CECAMET, en términos de la Ley, Estatuto Interno y de su reglamento, realizará las siguientes acciones:

I. Atenderá las quejas presentadas;

II. Gestionará la atención inmediata de los usuarios cuando la queja se refiera a demora o negativa de servicios médicos;

III. Actuará en calidad de árbitro, atendiendo a las cláusulas compromisorias y compromiso arbitral;

IV. Intervendrá de oficio en asuntos de interés general, propugnando la mejoría de los servicios médicos en la entidad, para cuyo efecto emitirá las recomendaciones que estime necesarias.

V. Elaborará los dictámenes médicos que le sean solicitados por las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia, así como por las instituciones con las cuales establezca convenio de colaboración.

El procedimiento de recepción y tratamiento de la queja debe estar apegado a los artículos 13 al 16 de la Ley de creación de la Cecamet y 6 al 13 de su Reglamento, con el objetivo de proporcionar asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención médica y resolver acerca de la admisión de la queja. Todas las quejas son recibidas por la Unidad de Orientación y Gestión, el Titular de la Unidad tiene la obligación de escuchar al quejoso, orientarle y explicarle el objetivo y atribuciones de la CECAMET, e identifica el tipo de acción a realizar con la finalidad de resolver su inconformidad, ya sea que concluya en una orientación, asesoría, gestión inmediata o queja.

En el periodo de enero-diciembre 2022, se atendió un total de 489 usuarios, con los siguientes servicios:

Orientaciones	Gestiones inmediatas	Asesorías	Quejas	Dictamen
196	100	143	45	5

De las 196 orientaciones fueron radicadas 45 quejas, las cuales se recibieron de enero a diciembre de 2022 de la siguiente manera:

45 QUEJAS EN EL AÑO 2022											
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
7	4	4	3	5	3	6	3	3	3	0	4

En la tabla anterior, se aprecia una baja captación de quejas, pues durante el mes se orienta aproximadamente a 16 usuarios, de los cuales únicamente se radican 3 quejas. Derivado de dicho análisis se entiende que el usuario no presenta la queja de manera

inmediata por no contar en el momento con los requisitos indispensables para su radicación, o bien, si el usuario cuenta con algunos pero no todos los requisitos y la queja se radica, o si ésta es incompleta, imprecisa, oscura o ambigua, se le requiere por escrito al interesado, presente su documentación faltante, aclare o complete la queja, en un plazo no mayor de cinco días hábiles. Por lo que el inconforme para presentar su queja debe regresar con los requisitos, de tal manera que le resulta tedioso debido a sus múltiples limitantes, tales como; ocupaciones laborales, personales, usuario enfermo o con discapacidad, ser adulto mayor, dificultad para trasladarse, etc. y así en diversas ocasiones no se logra iniciar el trámite.

El Reglamento de Atención de Quejas Conciliación y Arbitraje Médico, en su artículo 7, establece que las quejas podrán presentarse de manera personal por el usuario, o bien mediante familiar o representante acreditado, ya sea de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio incluyendo los electrónicos y deberán contener seis requisitos necesarios para su integración. Los cuales son:

- I. Nombre, domicilio y, en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico;
- II. Una breve descripción de los hechos, motivo de la queja;
- III. Número de afiliación o registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registro a los usuarios;
- IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio;
- V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación, sea en razón de parentesco o por otra causa, y
- VI. Firma o huella digital del quejoso.

A la queja se agregará copia simple, legible, de los documentos en que soporte los hechos manifestados y de la identificación del quejoso. Cuando se presenten originales, la CECAMET agregará al expediente copias cotejadas por el funcionario del área correspondiente, haciendo constar tal circunstancia en el expediente, devolviendo los originales a los interesados.

Si bien la Cecamet, no es un organismo que se encargue de asistencia social, ni económico ni en especie, sino que únicamente realiza trámites administrativos y ofrece servicios para resolver un conflicto a través de los medios alternos como lo son la conciliación y el arbitraje. Los procedimientos invariablemente son totalmente gratuitos, por lo que la institución no recibe ninguna remuneración al respecto.

El trámite para ingresar la queja contiene los siguientes pasos:



Aunque en la actualidad, la Cecamet, no ha recibido quejas hacia los trámites y servicios que ofrece, ésta no cuenta con un sistema digital que le pueda facilitar al usuario iniciar su trámite y presentar la documentación solicitada de modo virtual, sin necesidad de acudir personalmente a las instalaciones, Sin embargo, se ha analizado la posibilidad de instalar un módulo virtual de atención ciudadana para facilitar dicho trámite y concluir el proceso en un solo día, el modulo deberá ser atendido por la Unidad de Orientación y Gestión.

3. HALLAZGOS Y RESULTADOS.

3.1.- HALLAZGOS. Desde el punto de vista general de todos los servicios otorgados el menor número de servicios es el de la queja, del análisis anteriormente mencionado se percibe que mayormente el usuario acude por primera vez solicitando orientación o asesoría según el caso para posteriormente presentarse con los requisitos en caso de que su asunto amerite presentar queja, aunado a que, quien mayormente recibe la asesoría u orientación es persona distinta (familiar o representante) a quien promueve la queja, por encontrarse la/el paciente o usuario del servicio médico incapacitado, por lo que el inconforme no regresa, o bien a falta de algún requisito se le solicita haga entrega de ellos en un término de 5 días. Es así que después de recibir la información necesaria para el trámite de su queja, los usuarios por cuestiones de tiempo, gastos de traslados o

inamovilidad por incapacidad o encontrarse en lugares lejanos a nuestras instalaciones toman la decisión de no presentar su queja, por lo que las orientaciones y asesorías son triplicadas y el número de quejas es bajo.

Dentro de la normativa de la Comisión, no se encuentra regulado el uso de la tecnología de la información que aumente la productividad y la eficiencia de las actividades humanas. Su utilización supone un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que permite simplificar y agilizar los procesos, así como facilitar el contacto directo entre el proveedor de trámites y servicios y el usuario.

3.2.- RESULTADOS. Con la implementación de un módulo virtual de atención ciudadana, se pretende simplificar los trámites y servicios a la población tabasqueña que vive en municipios o comunidades o a quienes les resulte inaccesible trasladarse a las instalaciones; reduciendo tiempo, costo y traslado, ya que dará a los usuarios la posibilidad de realizar su trámite de manera digital, y así podrán concluir dicho trámite en un solo día y sin necesidad de acudir personalmente a las instalaciones sino hasta que se lleve a cabo el procedimiento de conciliación y arbitraje, momento en el que tendrá la oportunidad de ratificar su queja y presentar sus documentos originales, para su cotejo. Para su cumplimiento, se deberá realizar reformas en la Ley de la CECAMET y su Reglamento.

3.2.1. OBJETIVO GENERAL:

- Instalar un módulo virtual de atención ciudadana donde el usuario podrá recibir información sobre los trámites y servicios de la CECAMET y remitir la documentación necesaria en caso de que su asunto amerite queja, sin necesidad de acudir personalmente, sino hasta el día de la audiencia de conciliación en donde tendrá la oportunidad de ratificar su queja y presentar la documentación original para su cotejo.
- Implementar un módulo de atención ciudadana en ayuntamientos de los municipios con la finalidad de atender en su localidad las inconformidades de los pacientes, utilizando el modulo virtual en caso de no contar con la documentación necesaria para su trámite de queja.

3.2.2. OBJETIVO ESPECÍFICO: Este compromiso, está previsto para implementarse de manera oficial en un plazo máximo de 9 meses.

4. PROPUESTAS Y COMPROMISOS.

Se propone la implementación de un módulo virtual de atención ciudadana, para que la población tabasqueña tenga la facilidad de iniciar su trámite de manera virtual y se logre la radicación de la queja. Para lo cual deberá reformarse la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y su Reglamento de Atención de quejas. Para el cumplimiento de este programa se llevará a cabo un proceso de acciones en un tiempo determinado. Mismo que se describe más adelante en un Cronograma de actividades.

4.1. Mejora de la regulación.

- Adicionar una fracción en la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y del reglamento de Atención de Quejas Conciliación y Arbitraje Médico, que especifique el uso de tecnologías modernas de la Información.

4.2. Simplificación de trámites y servicios.

- Modificar el trámite para agilizar y facilitar a los usuarios la entrega de requisitos para proporcionar oportunamente el servicio solicitado.

Fecha de Elaboración: 19 de abril de 2023

Nómbre del Sujeto Obligado:
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET)

Responsable Oficial de Mejora Regulatoria:
Lic. Eugenio Cobián Gómez.

Total de Acciones Prioritarias para el Ejercicio: 8

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

EJERCICIO 2023	
FECHA DE COMPROMISO	ACCIÓN A REALIZAR
ABRIL	Presentación del programa a todos los Servidores Públicos adscritos a la CECAMET
MAYO - JUNIO	Capacitación al personal involucrado para la implementación de módulos virtuales de atención ciudadana. Planeación de propuesta de proyecto de reforma de la Ley y su Reglamento.
JULIO	Solicitar a los municipios en apego a los Convenios de Colaboración, el apoyo para la difusión del Módulo de Atención Ciudadana.
AGOSTO	Instalación de Módulos de Atención Ciudadana en Ayuntamientos de los municipios de Tabasco, con la finalidad de dar difusión al Módulo Virtual.
SEPTIEMBRE - OCTUBRE	Construcción del Módulo Virtual.
NOVIEMBRE	Presentar Proyecto de Reforma de la Ley de la CECAMET y su Reglamento, mismos que estarán sujetos a validación por parte de la Coordinación General de Asuntos Jurídicos del Estado.
DICIEMBRE	Inicio del proyecto. (Uso del módulo Virtual).



COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA
DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA Y PARAESTATAL



DEPENDENCIA U ORGANISMO: **CECAMET**
 RESPONSAJE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA:
 FECHA DE ELABORACIÓN: **19 DE ABRIL 2023**
 TOTAL DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE LA DEPENDENCIA: **1**

FORMATO FPMR-02: DESCRIPCIÓN DE ACCIONES POR TRÁMITE O SERVICIO
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
EUGENIO COBIÁN GÓMEZ
 FECHA DE APROBACIÓN EN EL COMITÉ INTERNO: **19 DE ABRIL DE 2023**
 TRÁMITES PRIORITARIOS PARA EL (AÑO) **1**

CODIGO/ HOMOCLAVE	NOMBRE DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO (MODALIDAD EN SU CASO)	ACCIONES DE REGULACIÓN NORMATIVA (Decreto, Acuerdo, Ley, Código, Reglamento, Lineamientos, etc...)	ACCIONES DE MEJORA (Eliminación del trámite, Eliminación de requisitos, reducción del tiempo de respuesta, etc...)	OBJETIVO DE LAS ACCIONES	FECHA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE
CECAMET-2021-5396- 001-A	QUEJA	ADICIÓN A LA LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO Y AL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS. CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO.	IMPLEMENTACIÓN DE MÓDULO VIRTUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA, PARA AGILIZAR Y FACILITAR AL USUARIO SU TRÁMITE DE QUEJA	MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DEL TRÁMITE DE QUEJA A LA POBLACION TABASQUEÑA, UTILIZANDO LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION CON LA FINALIDAD DE INCREMENTAR EL NUMERO DE QUEJAS RECIBIDAS RESPECTO AL NUMERO DE ORIENTACIONES	dic-23	UNIDAD DE ORIENTACIÓN Y GESTIÓN

 Lic. Marqueza Izquierdo Soberano Titular de la Unidad de Arbitraje de la CECAMET y enlace RUA	 Dr. Manuel Fernández Torrano Comisionado de la CECAMET	 Lic. Eugenio Cobián Gómez Subcomisionado Jurídico de la CECAMET y enlace ROMR
---	--	---



COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO
PROGRAMA DE MEJORA REGULATORIA
DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRALIZADA Y PARASTATAL
FORMATO FERR-01: DESCRIPCIÓN DE ACCIONES POR REGULACIÓN



DEPENDENCIA U ORGANISMO: CECAMET
RESPONSABLE OFICIAL DE MEJORA REGULATORIA: EUGENIO COBIÁN GÓMEZ
FECHA DE ELABORACIÓN: 19 DE ABRIL 2023
FECHA DE APROBACIÓN EN EL COMITÉ INTERNO: 19 DE ABRIL 2023
TOTAL DE REGULACIONES DE LA DEPENDENCIA: 2

CODIGO/ HOMOCLAVE	NOMBRE DE LA NORMA	ACCIONES A LA REGULACIÓN (Reforma, Adición o Derogación)	OBJETIVO DE LAS ACCIONES	REQUIERE AIR SI/NO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE
6213	COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO.	ADICIÓN AL ARTÍCULO 15 DE LA LEY DE LA COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO.	ADICIONAR A LA LEY UN PÁRRAFO O ARTÍCULO BIS QUE FACULTE A LA CECAMET LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO VIRTUAL	(NO APLICA)	dic-23	UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS Y ASESORÍA LEGAL
6979	REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE, MÉDICO.	ADICIÓN AL CAPÍTULO SEGUNDO, SECCIÓN I DE LOS TRÁMITES DE LOS ASUNTOS COMPRENDIDOS EN EL REGLAMENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO.	ADICIONAR AL REGLAMENTO UN ARTÍCULO QUE FACULTE A LA CECAMET EL PROCESO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO VIRTUAL	(NO APLICA)	dic-23	UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS Y ASESORÍA LEGAL

	Lic. Horacio Herrera del Río Titular de la Unidad de Asuntos Jurídicos y Asesoría Legal		Lic. Evgenis Cobián Gómez Subcomisionado Jurídico de la CECAMET y enlace ROMR		Dr. Manuel Fernández Torrano Comisionado de la CECAMET
--	--	--	--	--	---