



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Manual de Procedimientos

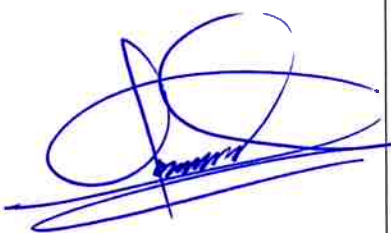


La Paz, Baja California Sur, junio del 2021.



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Manual de Procedimientos

Elaboró:	Presentó:	Aprobó:
Subcomisionado Jurídico  Lic. Axxel Gonzalo Sotelo Espinosa de los Monteros	Subcomisionado Jurídico  Lic. Axxel Gonzalo Sotelo Espinosa de los Monteros	En apego al artículo 21 fracción IV del Reglamento Procedimientos para la Presentación de Quejas de la COCAMBCS que faculta al: Presidente del Comité Técnico  Dr. José Hernández Vela Salgado

ÍNDICE	Pág.
1. Introducción	5
2. Organigrama	6
3. Objetivo del Manual	7
4. Presentación de los Procedimientos	8
Orientaciones y Asesorías Especializadas Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	9
Gestión Inmediata Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	13
Procedimiento de Mediación Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	17
Procedimiento de Conciliación Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa	23

Diagrama de Flujo Anexos	
Procedimiento de Arbitraje Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	30
Opiniones Técnicas y Recomendaciones Objetivo Alcance Normas de Operación Descripción Narrativa Diagrama de Flujo Anexos	37
5. Bibliografía	41
6. Glosario	43

1. Introducción

En correspondencia a lo señalado en el Artículo 20 fracciones I y V de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Baja California Sur (y sus reformas), donde se determina la obligación de mantener actualizados los Manuales de Organización y de Procedimientos y su conformación como parte de las acciones para implementar el Control Interno en los diferentes ámbitos de actuación, se elaboró el presente documento.

El objetivo fundamental en materia de procedimientos versa primordialmente en la contribución del conocimiento de cómo, cuándo y por quién son efectuadas las acciones en el quehacer de una organización, favoreciendo la transparencia y el Control Interno.

Asimismo, el presente manual de procedimientos tiene el objetivo de facilitar la capacitación y el adiestramiento del personal, especificando las capacidades y responsabilidades de cada puesto de trabajo, proporcionando una visión integral de los procesos que componen las la función de la Comisión, así como su historial de procedimientos propiciando la ampliación del valor documental para permitir la evaluación continua del desempeño de los trabajadores en base a la misión y visión, traducido como el ideal esperado.

Es así que, para contribuir con el proceso de mejora organizacional, en esta versión se incluyen los mapas de procesos, donde se identifican los que ejecuta la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur como componente del presente documento. El resto del contenido está conformado por los procedimientos específicos que en este Organismo Público Descentralizado opera.

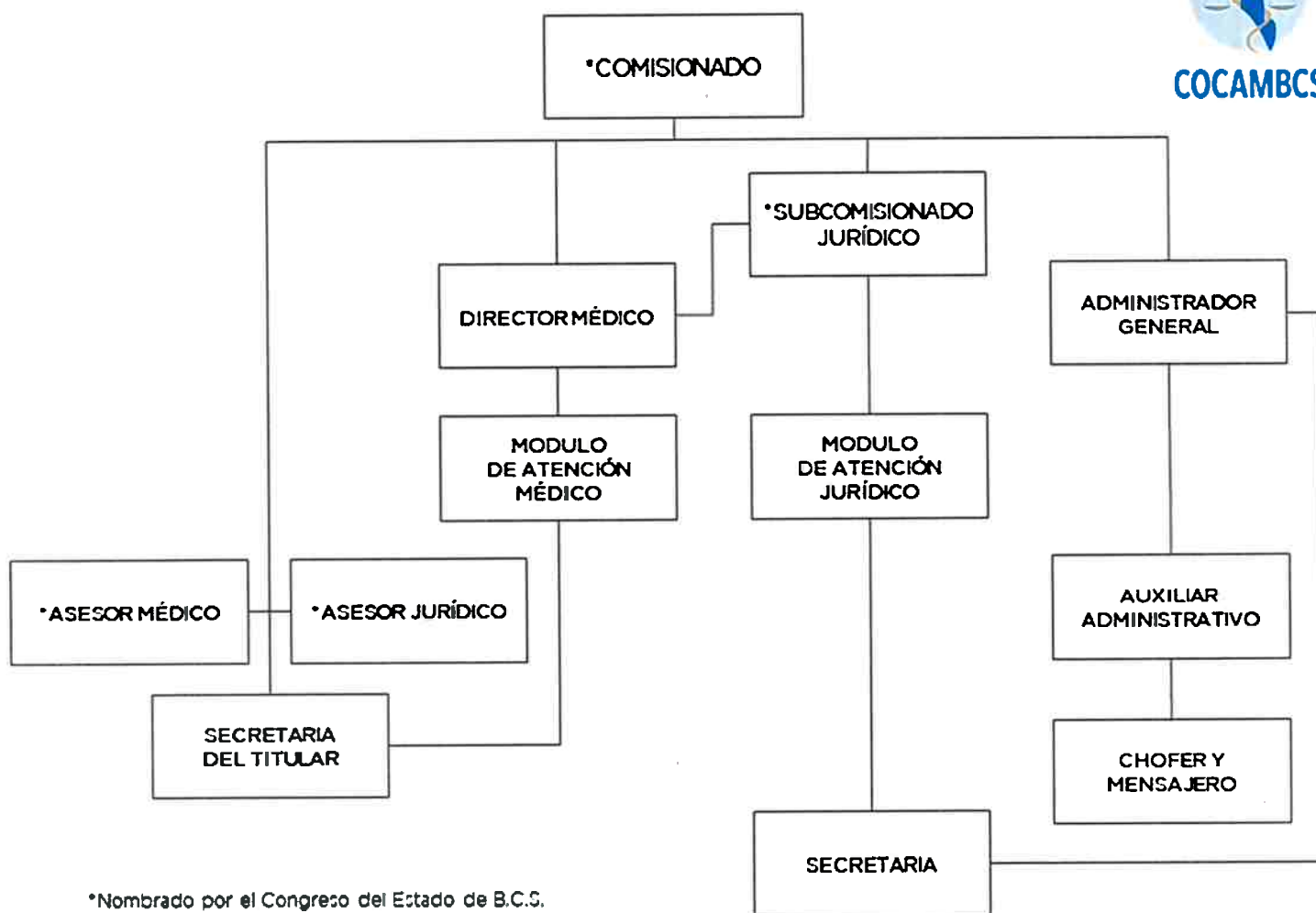
En virtud de lo anterior se hace indispensable como parte de los procedimientos de la Comisión el normar el régimen conductual de los servidores públicos que la componen, bajo el Código de Conducta de los Servidores Públicos de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.

2. Organigrama

COMISIÓN DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE MÉDICO PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

ESTRUCTURA ORGÁNICA BÁSICA - ORGANIGRAMA

VIGENCIA A PARTIR DEL 25 DE OCTUBRE DE 2019



3. Objetivo del Manual

Establecer las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de las diferentes áreas que conforman la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico, que contribuyan a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios, a través de una adecuada orientación, asesoría especializada o gestión inmediata, así como la instauración de los procedimientos de mediación, conciliación y arbitraje médico derivados de la presentación de quejas por parte de los usuarios de servicios médicos.

4. Presentación de los Procedimientos:

No.	Nombre del Procedimiento
1.	Orientación y Asesorías Especializadas
2.	Gestión Inmediata
3.	Procedimiento de Mediación
4.	Procedimiento de Conciliación
5.	Procedimiento de Arbitraje
6.	Opiniones Técnicas y Recomendaciones

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Orientación y Asesoría Especializada

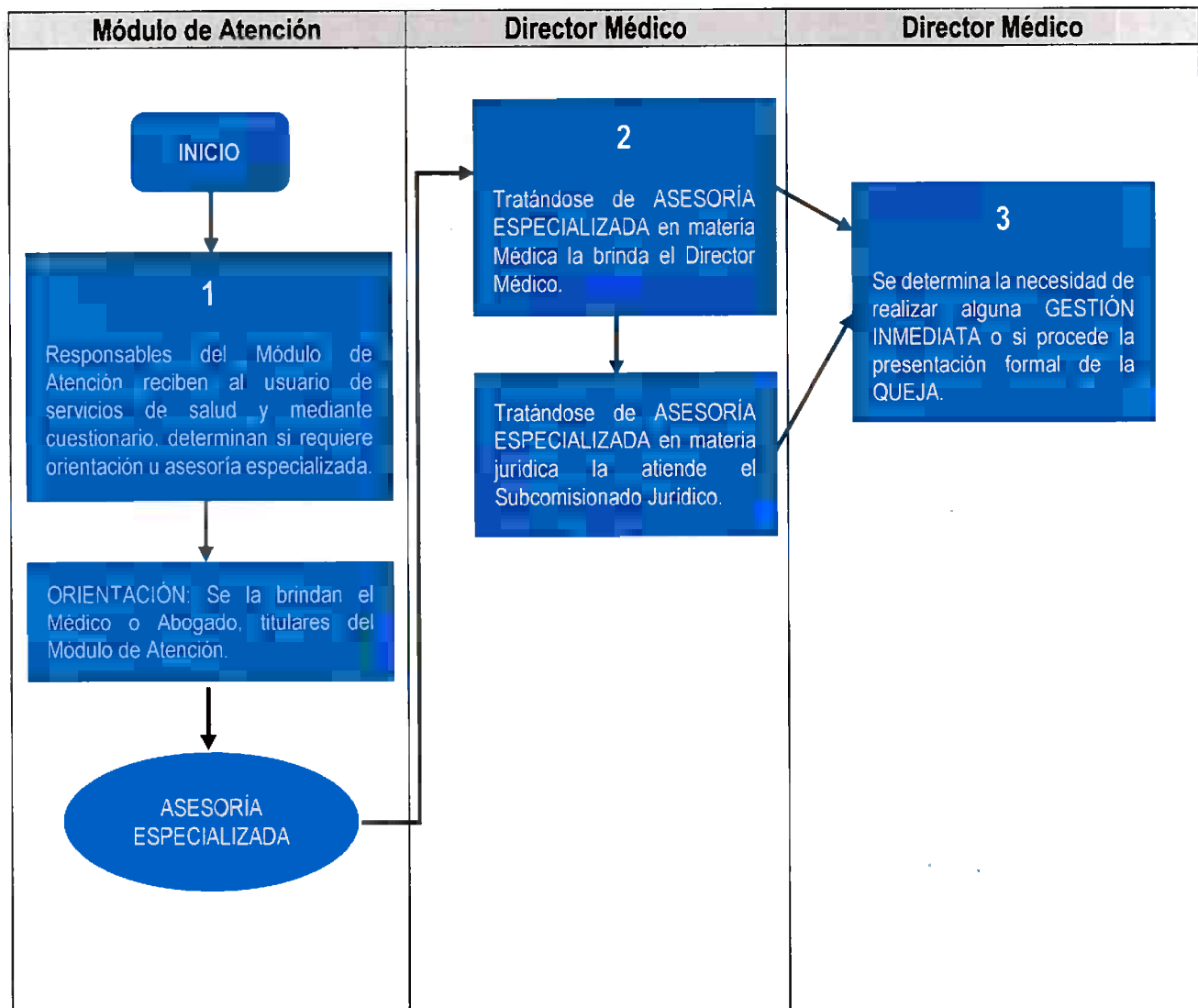
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-01	
Nombre del Procedimiento: Orientación y Asesoría Especializada		Fecha:	Marzo 2021
		Versión:	1.0
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Página:	1 de 3
		Tiempo:	1 día

Objetivo:	Contar con un procedimiento que permita brindar de manera oportuna Orientación y Asesoría Especializada relativa a los alcances y efectos legales del proceso arbitral y de otros procedimientos existentes de protección del derecho a la salud y su apego a la normativa, así como lo concerniente al proceso de atención médica y sus implicaciones jurídicas.
Alcance:	Este procedimiento se tiene por iniciado con la presentación de los usuarios de servicios de salud, ante el Módulo de Atención de la Comisión, que está integrado por un Médico y un Lic. En Derecho, previo a la admisión de la Queja en caso de ser orientación y en caso de asesoría especializada se canalizan a los usuarios a la Dirección Médica o a la Subcomisión Jurídica según sea el caso.
Normas de Operación:	1. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 2. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-01	
Nombre del Procedimiento: Orientación y Asesoría Especializada		Fecha:	Marzo 2021
		Versión:	1.0
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Página:	2 de 3
		Tiempo:	1 día

Paso:	Responsable	Descripción de Actividad	Documento de Trabajo
1	Módulo de Atención	Recibe a usuario de servicios de salud y mediante cuestionario verifica si puede resolver sus dudas mediante la Orientación como primera fase de atención. En caso de tratarse de información especializada se canaliza a la Dirección Médica o a la Subcomisión Jurídica según sea el caso.	-
2	Dirección Médica	Dependiendo de la materia del tema de asesoría especializada al usuario de servicios de salud se le recibe por parte de la Dirección Médica o Subcomisión Jurídica, para brindársele la asesoría profesional respectiva.	-
3	Dirección Médica	Concluye o se determina la existencia de elementos para la realización de una gestión inmediata o de la recepción de la queja correspondiente para dar inicio al proceso arbitral compuesto por los procedimientos de mediación, conciliación o arbitraje.	-

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-01	
Nombre del Procedimiento: Orientación y Asesoría Especializada		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Versión:	1.0
		Página:	3 de 3
		Tiempo:	1 día



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Gestión Inmediata

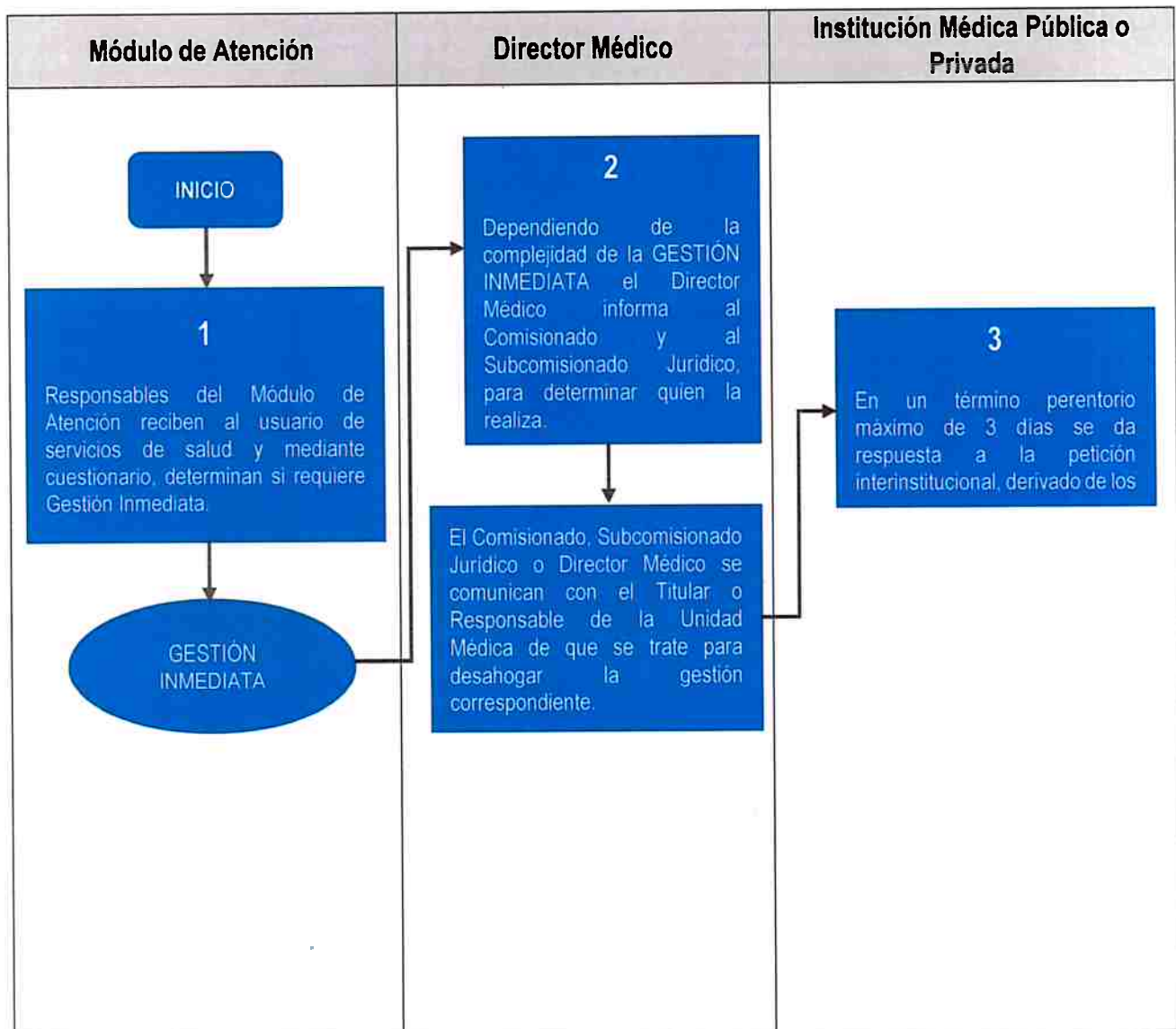
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-02	
Nombre del Procedimiento: Gestión Inmediata		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Versión:	1.0
		Página:	1 de 3
		Tiempo:	3 días

Objetivo:	Contar con un procedimiento que permita brindar de manera oportuna la gestión interinstitucional para la solución de las necesidades urgentes e inmediatas de atención médica a los usuarios de servicios de salud.
Alcance:	Este procedimiento se tiene por iniciado con la presentación de los usuarios de servicios de salud, ante el Módulo de Atención de la Comisión, que está integrado por un Médico y un Lic. En Derecho y bajo su criterio requiere la intervención de la Comisión ante alguna autoridad para la atención inmediata y urgente cuando así lo amerite. Los facultados para realizar esta acción son el Comisionado, el Subcomisionado Jurídico, el Director Médico y el Módulo de Atención, según sea el caso.
Normas de Operación:	1. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 2. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 3. Convenios de Colaboración Interinstitucional con la Institución correspondiente en caso de existir.

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-02	
Nombre del Procedimiento: Gestión Inmediata		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Versión:	1.0
		Página:	2 de 3
		Tiempo:	3 días

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1	Módulo de Atención	Recibe a usuario de servicios de salud y mediante cuestionario verifica si puede resolver sus dudas mediante la Orientación o Asesoría Especializada como primera fase de atención. Si se trata de un asunto que por urgencia o necesidad requiera la intervención de la Comisión ante alguna otra institución se canaliza a la Dirección Médica, Subcomisión Jurídica o Comisionado.	-
2	Dirección Médica Subcomisión Jurídica Comisionado	Dependiendo la complejidad y urgencia del caso se establece comunicación con la institución pública o privada de salud, para gestionar la atención inmediata al usuario de servicios de salud o en su caso se gestiona la necesidad médica planteada para resolverlo de manera expedita.	Expediente Clínico
3	Institución Pública o Privada de Salud	En un término perentorio máximo de 3 días se da respuesta a la petición interinstitucional, derivado de los convenios interinstitucionales existentes.	-

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-02	
Nombre del Procedimiento: Gestión Inmediata		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Módulo de Atención y Dirección Médica.	Versión:	1.0
		Página:	3 de 3
		Tiempo:	3 días



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Procedimiento de Mediación

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-03	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Mediación		Fecha:	Marzo 2021
		Versión:	1.0
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Página:	1 de 5
		Tiempo:	10 días

Objetivo:	Contar con un procedimiento que permita la solución de controversias que se suscitan entre usuarios y prestadores de servicios médicos, basada en los mecanismos alternativos para la solución de controversias.
Alcance:	Este procedimiento se tiene por iniciado con la admisión de la Queja ante el Módulo de Atención de la Comisión y su remisión a la Dirección Médica y Subcomisión Jurídica para su procedencia y programación de Audiencia de Mediación, propiciando el dialogo y posibles soluciones en amigable composición entre las partes.
Normas de Operación:	4. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 5. Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur. 6. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 7. Convenios de Colaboración Interinstitucional con la Institución correspondiente en caso de existir.

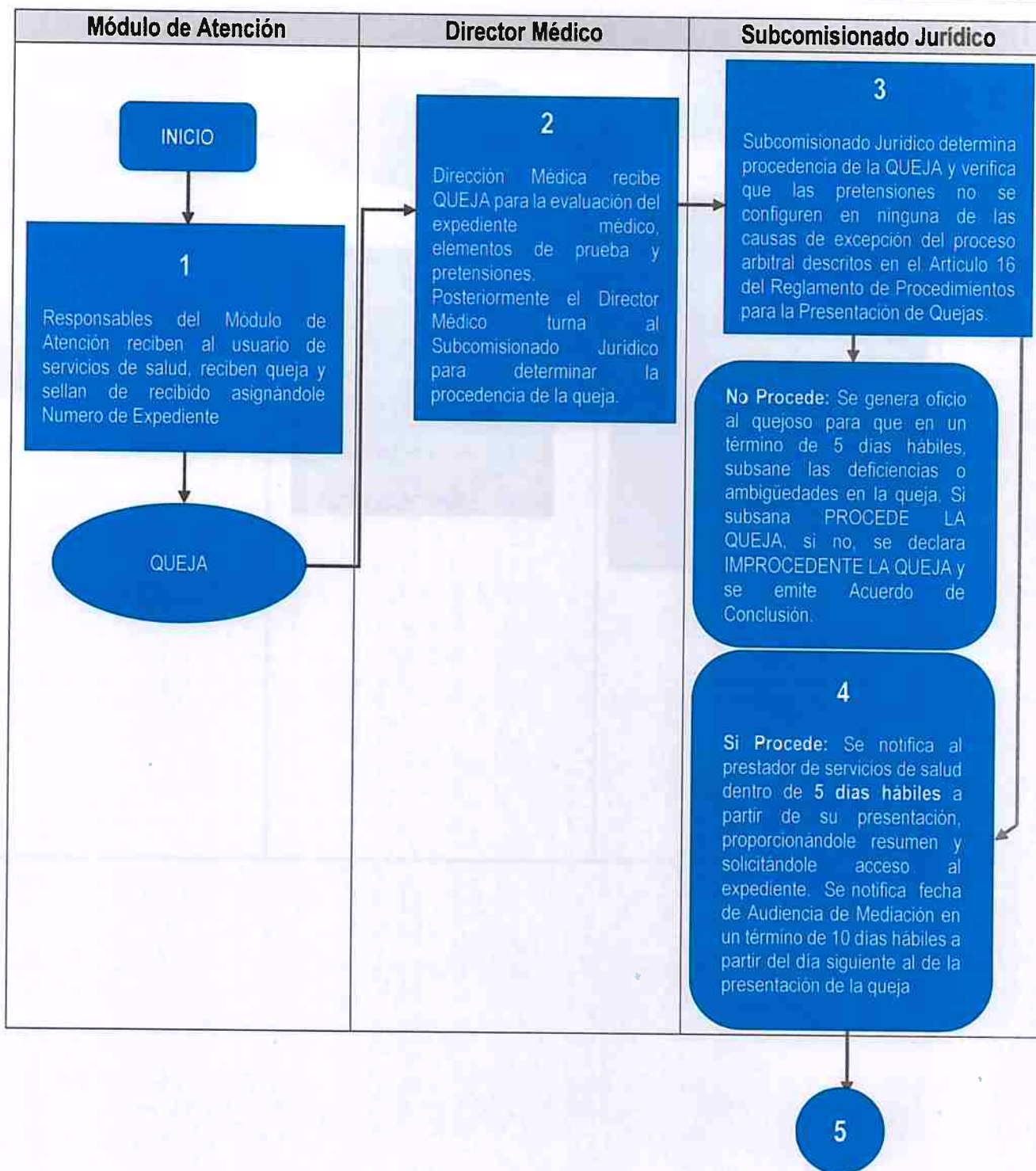
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-03	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Mediación		Fecha:	Marzo 2021
		Versión:	1.0
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Página:	2 de 5
		Tiempo:	10 días

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1	Módulo de Atención	Previo a haber brindado orientación o asesoría especializada el Módulo de Atención sella de recibida la Queja del usuario asignándole número de expediente para la instauración de procedimiento y turna a la Dirección Médica para la evaluación del expediente médico, elementos de prueba y pretensiones.	Expediente de Queja
2	Dirección Médica	Director Médico evalúa contenido del Expediente de Queja turna al Subcomisionado Jurídico para determinar la procedencia de la queja.	Expediente de Queja
3	Subcomisión Jurídica	Determina su procedencia y verifica que las pretensiones no se configuren en ninguna de las causas de excepción del proceso arbitral descritos en el Artículo 16 del Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas. Procede? Si: Se notifica al prestador de servicios de salud la existencia de la queja, en un término de 5 días hábiles a partir de la presentación, proporcionándole resumen de la misma y solicitándole acceso al expediente. No: Se genera oficio al quejoso para que en un término de 5 días hábiles de acuerdo a lo que dispone el Artículo 17 del Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas, subsane las deficiencias o ambigüedades en la queja. Si subsana procedemos al punto número 4 del presente recuadro, si no se declara improcedente la queja y se emite Acuerdo de Conclusión.	Expediente de Queja

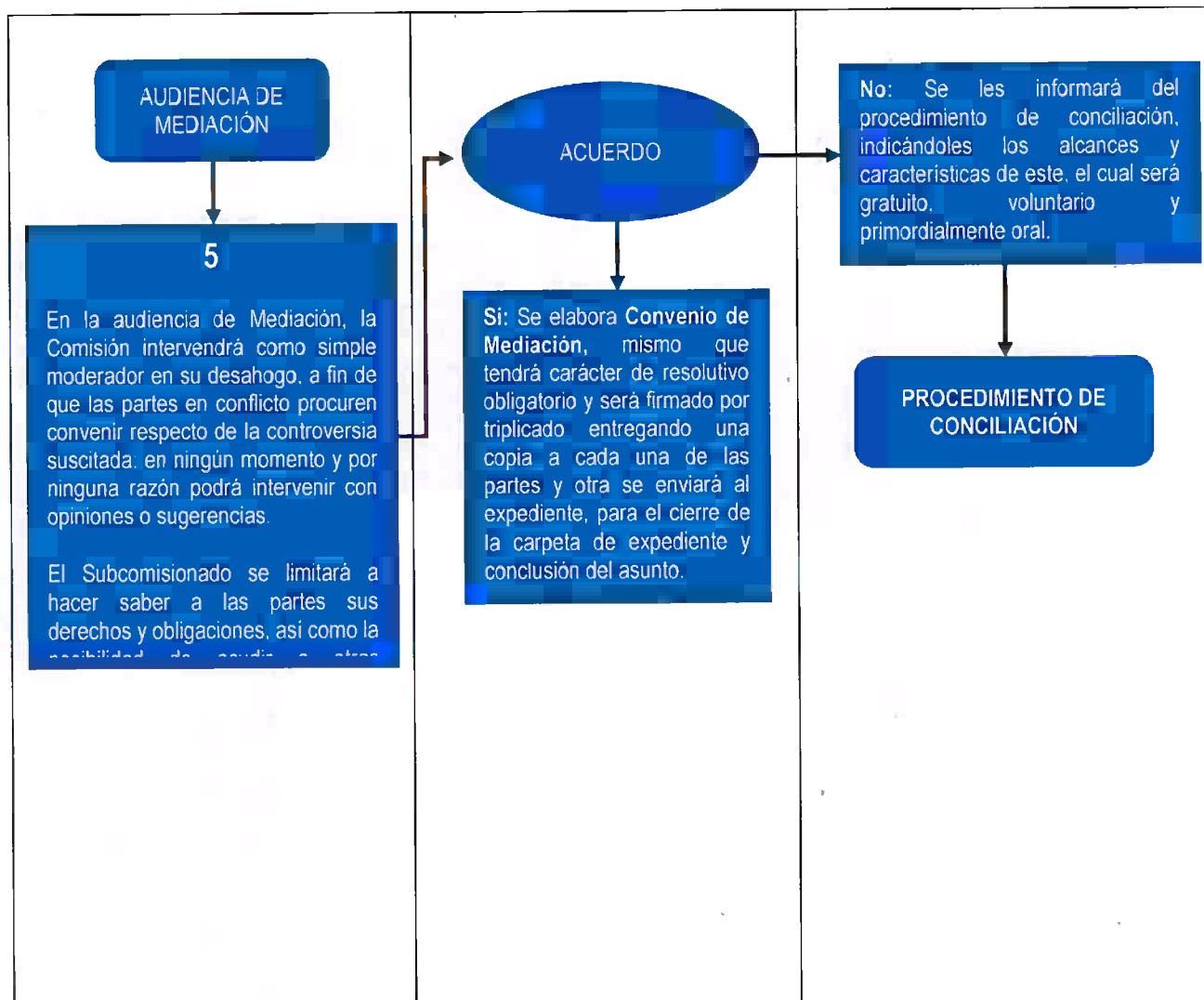
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-03	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Mediación		Fecha:	Marzo 2021
		Versión:	1.0
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Página:	3 de 5
		Tiempo:	10 días

4	Subcomisión Jurídica	Si procede se generan oficios de notificaciones a las partes para la realización de la Audiencia de Mediación en un término de 10 días hábiles a partir del día siguiente al de la presentación de la queja y haya procedido en términos de lo que establece el punto número 3 del presente recuadro	Oficios de Notificación
5	Subcomisión Jurídica	En la audiencia de Mediación, la Comisión intervendrá como simple moderador, a fin de que las partes en conflicto convengan respecto de la controversia suscitada; por ninguna razón podrá intervenir con opiniones o sugerencias. El Subcomisionado se limitará a hacer saber a las partes sus derechos y obligaciones, así como la posibilidad de acudir a otras instancias en caso de no encontrar solución al conflicto. Acuerdo? Si: Se elabora Convenio de Mediación, mismo que tendrá carácter de resolutivo obligatorio y será firmado por triplicado entregando una copia a cada una de las partes y otra se enviará al expediente, para el cierre de la carpeta de expediente y conclusión del asunto. No: Se les informará del procedimiento de conciliación, indicándoles los alcances y características de este, el cual será gratuito, voluntario y primordialmente oral.	

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-03	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Mediación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	4 de 5
		Tiempo:	10 días hábiles



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-03	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Mediación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	5 de 5
		Tiempo:	10 días hábiles



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Procedimiento de Conciliación

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-04	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Conciliación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	1 de 6
		Tiempo:	5 días

Objetivo:	Contar con un procedimiento que permita la solución de controversias que se suscitan entre usuarios y prestadores de servicios médicos, basada en los mecanismos alternativos para la solución de controversias.
Alcance:	Este procedimiento se tiene por iniciado a partir de la firma del Acta de la Audiencia de Mediación en la cual las partes expresamente manifiestan aceptar sujetarse al procedimiento de conciliación, procediendo la Subcomisión Jurídica a la generación de las notificaciones de las dos reuniones preliminares con las partes y de la audiencia de Conciliación dentro de los 5 días hábiles siguientes, para plantear posibles alternativas de solución a la controversia suscitada.
Normas de Operación:	1. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 2. Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur. 3. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 4. Convenios de Colaboración Interinstitucional con la Institución correspondiente en caso de existir.

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-04	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Conciliación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	2 de 6
		Tiempo:	5 días

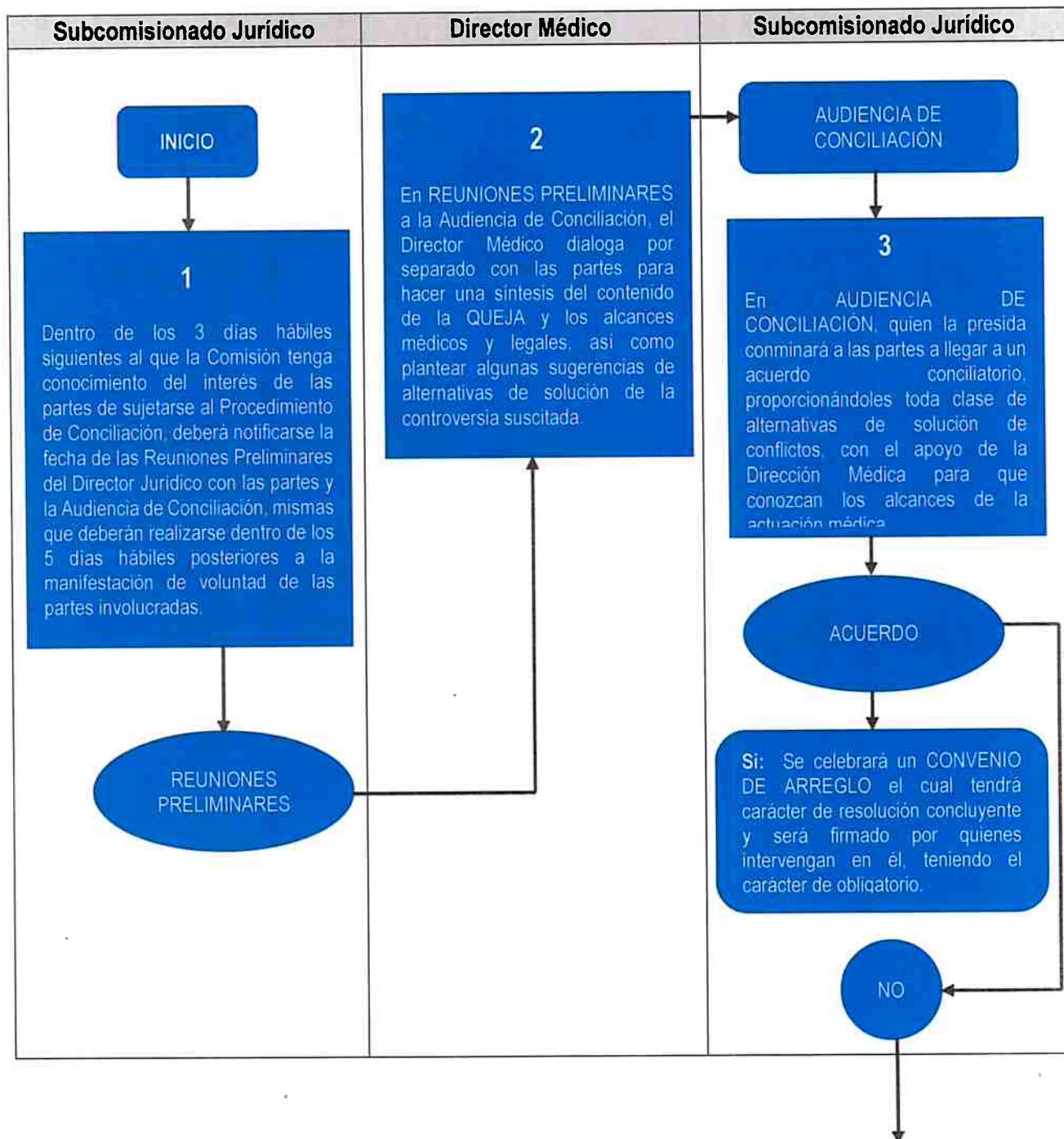
Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1	Subcomisión Jurídica	Dentro de los 3 días hábiles siguientes al que la Comisión tenga conocimiento del interés de las partes de sujetarse al Procedimiento de Conciliación, deberá notificarse la fecha de las Reuniones Preliminares del Director Jurídico con las partes y la Audiencia de Conciliación, mismas que deberán realizarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la manifestación de voluntad de las partes involucradas.	Oficio de Notificación
2	Director Médico	En las Reuniones Preliminares a la Audiencia de Conciliación, el Director Médico dialoga por separado con las partes para hacer una síntesis del contenido de la queja y los alcances médicos y legales, así como plantear algunas sugerencias de alternativas de solución de la controversia suscitada.	-

3	Subcomisión Jurídica	Al inicio del desahogo de la Audiencia de Conciliación, quien presida la audiencia conminará a las partes a llegar a un acuerdo conciliatorio, proporcionándoles toda clase de alternativas de solución de conflictos, con el apoyo de la Dirección Médica para que conozcan los alcances de la actuación médica. Acuerdo? Si: Derivado de la reunión conciliatoria resulta un acuerdo entre las partes, se celebrará un Convenio de Arreglo la cual tendrá carácter de resolución concluyente y será firmado por quienes intervengan en él, teniendo el carácter de obligatorio. No: El prestador del servicio de salud en un término de 5 días hábiles deberá presentar escrito que contendrá resumen clínico del caso y su contestación a la queja, refiriéndose a todos y cada uno de los hechos, precisando en su caso, sus propuestas de arreglo, señalando los hechos que afirme, los que niegue y los que ignore porque no le sean propios. A su contestación deberá acompañar síntesis curricular, fotocopia de su título, cédula profesional y, en su caso comprobante de especialidad, certificado del consejo de especialidad y la cédula correspondiente. Si el prestador del servicio de salud no presentare su escrito contestatorio, se tendrán por presuntivamente ciertos los hechos de la queja, salvo prueba en contrario.	Convenio de Arreglo
---	----------------------	---	---------------------

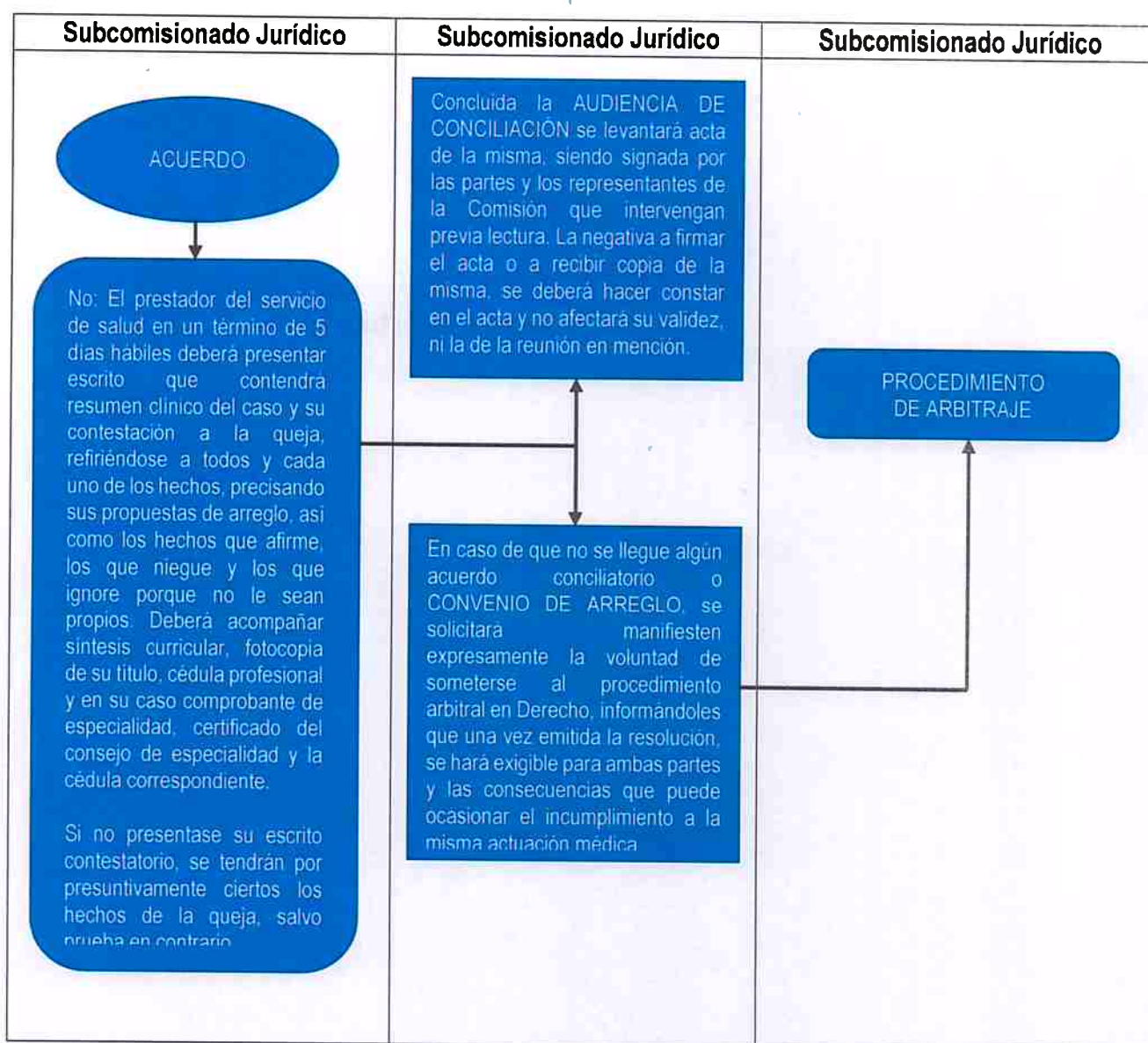
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-04	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Conciliación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	4 de 6
		Tiempo:	5 días

4	Subcomisión Jurídica	Una vez concluida la audiencia conciliatoria se levantará acta de la misma, la cual será signada por las partes y los representantes de la Comisión que intervengan previa lectura. La negativa a firmar el acta o a recibir copia de la misma, se deberá hacer constar en el acta y no afectará su validez, ni la de la reunión en mención. En caso de que no se llegue algún acuerdo conciliatorio o convenio de arreglo, se solicitará manifiesten expresamente la voluntad de someterse al procedimiento arbitral en Derecho, informándoles que una vez emitida la resolución, se hará exigible para ambas partes y las consecuencias que puede ocasionar el incumplimiento a la misma.	Acta de Audiencia De Conciliación
---	----------------------	---	-----------------------------------

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-04	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Conciliación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	5 de 6
		Tiempo:	10 días hábiles



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-04	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Conciliación		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	6 de 6
		Tiempo:	10 días hábiles



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Procedimiento de Arbitraje

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-05	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Arbitraje		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	1 de 6
		Tiempo:	10 días

Objetivo:	Contar con un procedimiento que permita la solución de controversias que se suscitan entre usuarios y prestadores de servicios médicos, basada en los mecanismos alternativos para la solución de controversias.
Alcance:	Este procedimiento se tiene por iniciado a partir de la firma del Acta de la Audiencia de Conciliación en la cual las partes expresamente manifiestan aceptar sujetarse al procedimiento de Arbitraje, procediendo la Subcomisión Jurídica a la generación de las notificaciones de la audiencia de Conciliación dentro de los 10 días hábiles siguientes, informándoles que una vez emitida la resolución de ésta, se hará exigible para ambas partes y las consecuencias que puede ocasionar el incumplimiento a la misma.
Normas de Operación:	1. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 2. Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur. 3. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 4. Convenios de Colaboración Interinstitucional con la Institución correspondiente en caso de existir.

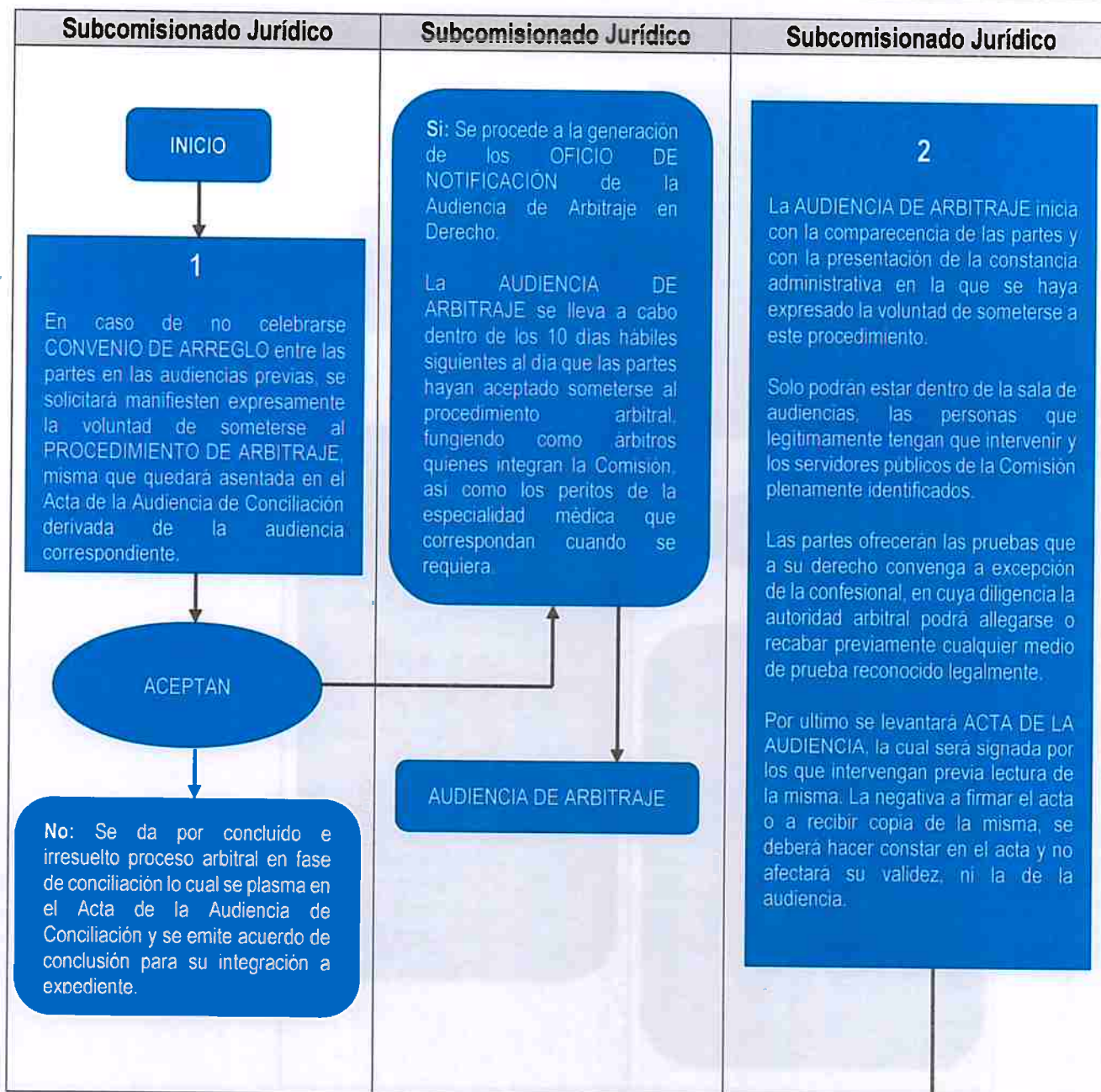
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-05	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Arbitraje		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	2 de 6
		Tiempo:	10 días

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1	Subcomisión Jurídica	En caso de no llevarse a cabo por alguna circunstancia algún acuerdo conciliatorio o convenio de arreglo entre las partes en las audiencias previas, se solicitará manifiesten expresamente la voluntad de someterse al procedimiento arbitral en Derecho, misma que quedará asentada en el Acta de la Audiencia de Conciliación derivada de la audiencia correspondiente. Partes Aceptan? No: Se da por concluido e irresuelto proceso arbitral en fase de conciliación lo cual se plasma en el Acta de la Audiencia de Conciliación y se emite acuerdo de conclusión para su integración a expediente. Si: Se procede a la generación de los Oficio de Notificación de la Audiencia de Arbitraje en Derecho. Este procedimiento se llevará a cabo mediante audiencia y fungirán como árbitros quienes integren la Comisión, así como los peritos de la especialidad médica que correspondan cuando se requiera para tal caso; la audiencia deberá llevarse a cabo dentro de los 10 días hábiles siguientes al día que las partes hayan aceptado someterse al procedimiento arbitral.	Acta de Audiencia de Conciliación

2	Subcomisión Jurídica	La audiencia de arbitraje inicia con la comparecencia de las partes y con la presentación de la constancia administrativa en la que se haya expresado la voluntad de someterse al procedimiento de arbitraje. Serán privadas, sólo podrán estar dentro de la sala de audiencias, las personas que legítimamente tengan que intervenir y los servidores públicos de la Comisión plenamente identificados. No se permitirá interrupción en la audiencia por persona alguna. Las partes ofrecerán las pruebas que a su derecho convenga en audiencia a excepción de la confesional, en cuya diligencia la autoridad arbitral podrá allegarse o recabar previamente cualquier medio de prueba reconocido legalmente. Por ultimo se levantará acta de la audiencia, la cual será signada por los que intervengan previa lectura de la misma. La negativa a firmar el acta o a recibir copia de la misma, se deberá hacer constar en el acta y no afectará su validez, ni la de la audiencia.	Acta de Audiencia de Arbitraje
3	Subcomisión Jurídica	Las pruebas aceptables son instrumentales, periciales, de reconocimiento médico del paciente, las presuncionales y las fotografías, quedando comprendidas las cintas cinematográficas y producciones fotográficas, incluidos los estudios imagenológicos. Las pruebas subsecuentes en términos del Artículo 33 del Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas.	Expediente Clínico y Pruebas
4	Subcomisión Jurídica	El desistimiento de la queja produce el efecto de que las cosas vuelvan al estado que tenían antes de la presentación de la queja. El desistimiento de la instancia o de las acciones posteriores a la suscripción algún acuerdo conciliatorio o de la emisión de algún laudo, obligan al que lo hizo a pagar costas, los daños y perjuicios a la contraparte, salvo convenio en contrario.	-

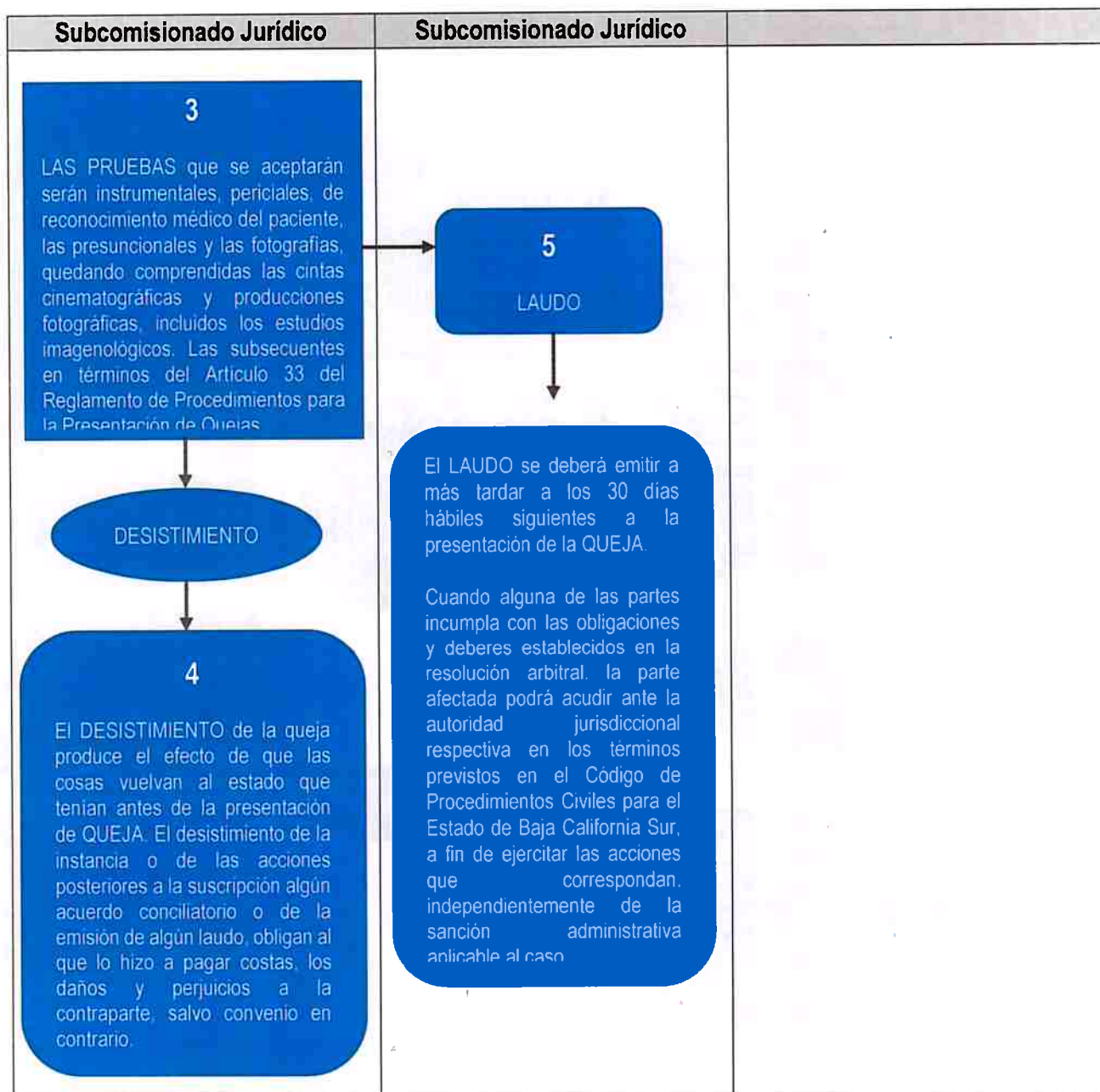
5	Subcomisión Jurídica	El laudo correspondiente se deberá emitir a más tardar a los 30 días hábiles siguientes a la presentación de la queja. Cuando alguna de las partes incumpla con las obligaciones y deberes establecidos en la resolución arbitral, la parte afectada podrá acudir ante la autoridad jurisdiccional respectiva en los términos previstos en el Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Baja California Sur, a fin de ejercitar las acciones que correspondan, independientemente de la sanción administrativa aplicable al caso.	Laudo o Resolución
---	----------------------	---	--------------------

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-05	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Arbitraje		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	5 de 6
		Tiempo:	10 días hábiles



3

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-05	
Nombre del Procedimiento: Procedimiento de Arbitraje		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Subcomisión Jurídica	Versión:	1.0
		Página:	6 de 6
		Tiempo:	10 días hábiles



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Opiniones Técnicas y Recomendaciones

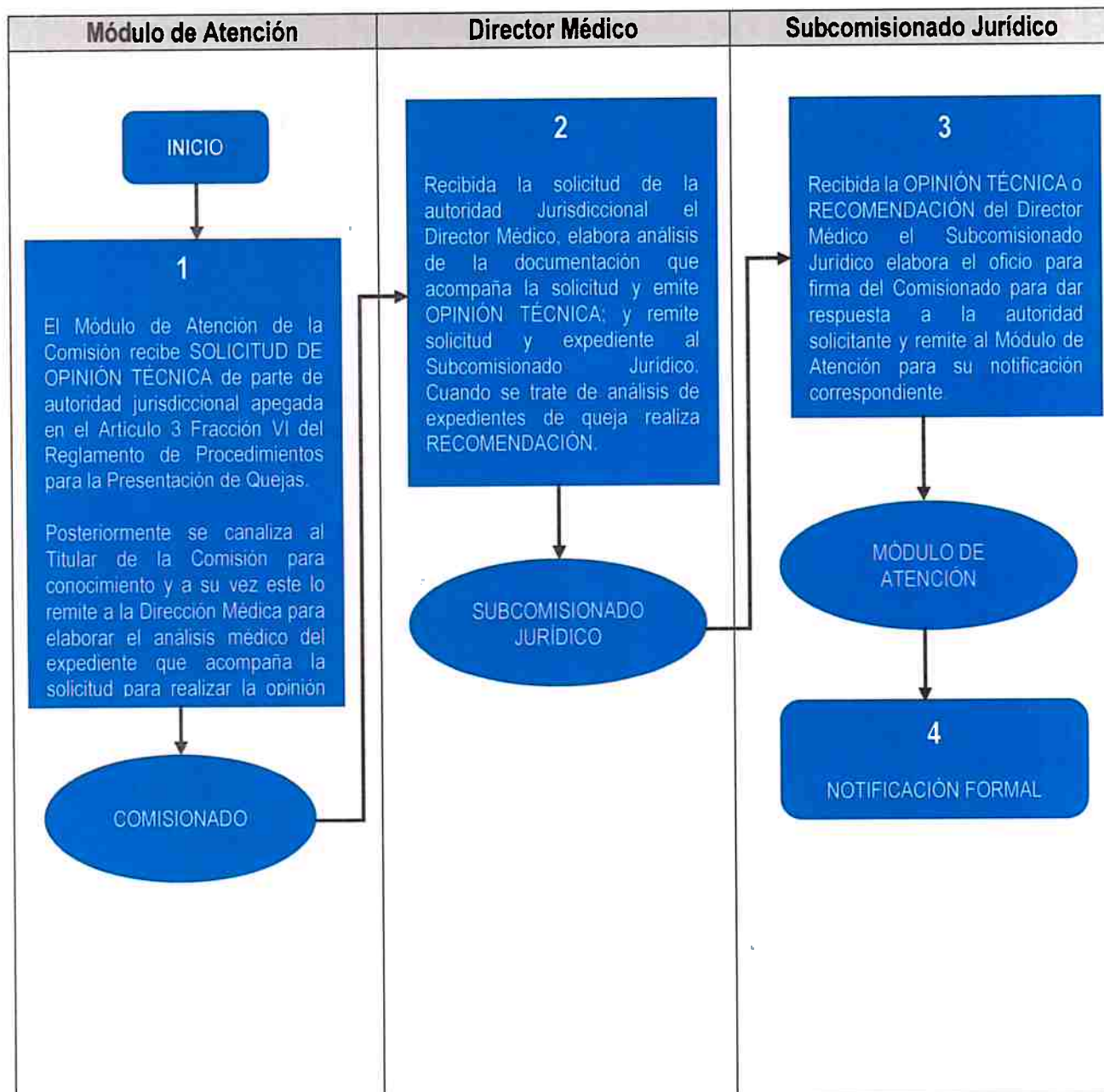
Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-06	
Nombre del Procedimiento: Opiniones Técnicas y Recomendaciones		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Comisión	Versión:	1.0
		Página:	1 de 3
		Tiempo:	10 días

Objetivo:	Contar con facultad potestativa para emitir documentos basados en Opiniones Técnicas derivados del análisis médico y jurídico del expediente clínico, así como emitir recomendaciones a prestadores de servicios o instituciones públicas o privadas de salud, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios médicos que prestan.
Alcance:	Las opiniones técnicas derivan de la solicitud formal que hace una autoridad jurisdiccional o competente que atiende asuntos relacionados con la prestación de servicios de salud a la Comisión, esclareciendo dudas derivadas del análisis de los expedientes médicos que reciben y las recomendaciones se emiten derivado de la detección de inconsistencias en el ejercicio de la profesión médica o en la omisión de obligaciones profesionales, legales o institucionales en la prestación de servicios de salud, por parte de los prestadores de salud o las instituciones médicas públicas o privadas para su rectificación.
Normas de Operación:	1. Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur. 2. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-06	
Nombre del Procedimiento: Opiniones Técnicas y Recomendaciones		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Comisión	Versión:	1.0
		Página:	2 de 3
		Tiempo:	10 días

Paso	Responsable	Descripción de la Actividad	Documento de Trabajo
1	Módulo de Atención	El Módulo de Atención de la Comisión recibe solicitud de Opinión Técnica de parte de autoridad jurisdiccional apegada en el Artículo 3 Fracción VI del Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas. Posteriormente se canaliza al Titular de la Comisión y a su vez lo remite a la Dirección Médica para elaborar el análisis médico del expediente que acompaña la solicitud para realizar la opinión técnica respectiva.	Oficio de Solicitud de Opinión Técnica y Expediente Anexo
2	Director Médico	Recibida la solicitud de la autoridad Jurisdiccional el Director Médico, elabora análisis de la documentación que acompaña la solicitud y emite opinión técnica; y remite solicitud y expediente al Subcomisionado Jurídico. Cuando se trate de análisis de expedientes de queja realiza recomendaciones.	Oficio de Solicitud de Opinión Técnica y Expediente Anexo
3	Subcomisionado Jurídico	Recibida la opinión técnica o recomendación del Director Médico el Subcomisionado Jurídico elabora el oficio para firma del Comisionado para dar respuesta a la autoridad solicitante y remite al Módulo de Atención para su notificación correspondiente.	Oficio de Opinión Técnica
4	Módulo de Atención	Notifica formalmente	Oficio de Opinión Técnica

Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur		Clave del Procedimiento PROC-COCAMBCS-06	
Nombre del Procedimiento: Opiniones Técnicas y Recomendaciones		Fecha:	15/07/2020
Unidad Administrativa: Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico.	Área Responsable: Comisión	Versión:	1.0
		Página:	3 de 3
		Tiempo:	10 días



Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur

Bibliografía

6. Bibliografía

- I. Constitución Política para el Estado Libre y Soberano de Baja California Sur.
- II. Ley de Salud para el Estado de Baja California Sur y sus disposiciones reglamentarias por cuanto se refiere a los aspectos médicos.
- III. Ley de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur y Reglamentos derivados.
- IV. Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur
- V. Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
- VI. Ley de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Baja California Sur.
- VII. Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012.

Baja California Sur

Glosario

7. Glosario.

Término		Descripción
1.	Comisión	A la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
2.	COCAMBCS	A la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
3.	Comisionado	Al Comisionado Titular/Presidente de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
4.	Subcomisionado	Al Subcomisionados Jurídico.
5.	Comité	Al Comité Técnico de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
6.	Consejo	Al Consejo Consultivo de Apoyo a la Gestión de la Comisión.
7.	Secretaría	A la Secretaría de Salud del Estado de Baja California Sur.
8.	Prestadores de servicio	A las instituciones de salud de carácter público, privado o social del Estado, así como las personas profesionales, técnicas y auxiliares que ejerzan cualquier actividad relacionada con la práctica médica.
9.	Ley	A la Ley de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur; creada mediante Decreto Número 2619.
10.	Queja	A la Petición a través de la cual una persona o quien le represente, de manera voluntaria, solicita la intervención de la Comisión, en los términos previstos por la Ley.
11.	Partes	A los sujetos procesales que han decidido acudir a la comisión para la resolución de su controversia a través de la mediación, conciliación o arbitraje.
12.	Usuarios	A las personas que soliciten, requieran u obtengan la prestación de servicios de salud.
13.	Reglamento Interior	Al Reglamento Interior de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
14.	Reglamento de Procedimientos	Al Reglamento de Procedimientos para la Presentación de Quejas de la Comisión de Mediación, Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Baja California Sur.
15.	Irregularidad	A todo acto u omisión en la prestación de servicios de salud que contravenga las disposiciones que las regulan, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica de cualquier actividad en el área de la salud.
16.	Negativa	A rehusarse a prestar los servicios de salud a que están facultados y obligados los prestadores de servicios de salud, de conformidad con la normatividad vigente.
17.	Dictamen	A la opinión técnica o pericial emitida por el Consejo, precisando las conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su consideración, dentro del ámbito de sus atribuciones.
18.	Procedimiento arbitral	Al conjunto de actos procesales y procedimientos que se inicia con la presentación y admisión de una queja y termina por alguna de las causas

		establecidas en el presente Reglamento, comprende las etapas mediadora, conciliatoria y decisoria, y se tramitará con arreglo a la voluntad de las partes, en estricto derecho o en conciencia.
19.	Mediación	A la instancia del procedimiento ante la Comisión en la que se promueve que las partes mismas lleguen a un arreglo.
20.	Conciliación	Al procedimiento que en primera instancia habrá de seguirse para el arreglo de las controversias que se susciten entre los usuarios y un prestador de servicios de salud, oyendo las propuestas y recomendaciones que formule la Comisión.
21.	Convenio de arreglo	Al convenio otorgado ante la Comisión por virtud del cual, una vez resuelta la conciliación, las partes se hacen recíprocas concesiones y dan por terminada la diferencia o controversia de que se trate.
22.	Arbitraje	Al procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicios de salud, en el cual la Comisión resuelve la controversia según las reglas del Derecho.
23.	Laudo Arbitral	A la resolución obligatoria para las partes, emitida por la Comisión, mediante la cual resuelve en definitiva las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral.
24.	Gestión Pericial	Al estudio que desarrolla un perito sobre un asunto encomendado por la Comisión, mismo que incluye la presentación de un informe, pudiéndose convertir en Dictamen Pericial u Opinión Técnica para contribuir como soporte teórico para dictar una sentencia, siempre y cuando su contenido sirva para fincar criterio para la autoridad jurisdiccional.
25.	Servidor público	Al funcionario y empleado, y en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública Estatal.
26.	Unidad Administrativa	Al área a la cual se le confieren atribuciones específicas en el Reglamento Interior de la COCAMBCS.
27.	Unidad Administrativa Usuaria	A la unidad administrativa que es responsable de definir los requerimientos y servicios necesarios para llevar a cabo las actividades que conduzcan al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en los programas institucionales.
28.	Usuario	Al servidor público que solicita y ocupa los bienes y servicios de la COCAMBCS.