

Estamos a sus órdenes:



En Calle Colima No. 251, 1er. Piso,
Col. San Antonio, C.P. 63159,
Tepic, Nayarit.



Por teléfono

En el 2-10-32-83, 2-10-42-76

Larga distancia sin costo
01-800-504-10-64



Por correo electrónico
cecamed@hotmail.com



Horario: de 8:30 a 15:00 hrs.
de lunes a viernes.

Más información en:
www.cecamed.gob.mx



Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Nayarit.

*Éste es nuestro
compromiso con usted*

Asesoría Especializada

¿Cuándo solicitar el trámite?

Cuando usted necesita conocer acerca del tipo de atención médica que recibió.

Requisitos

Las solicitudes pueden presentarse ante la **CECAMED** vía telefónica, por fax, por correo electrónico, por correspondencia o acudiendo personalmente a nuestras instalaciones, y deberá contener:

- 1. Su nombre, y algún número telefónico o de correo electrónico para contactarlo.*
- 2. Domicilio completo en caso de que envíe su solicitud por correspondencia. (Deberá anotar entre qué calles se encuentra el domicilio.)*
- 3. Cuando el asunto sea en contra de instituciones públicas de servicios de salud (IMSS, el ISSSTE, el Seguro Popular, otras) anotar el número de afiliación o registro.*

- 4. Cuando el asunto esté relacionado con un médico privado, debe proporcionar el nombre, teléfono y domicilio del consultorio del médico tratante.*
- 5. También deberá entregar una descripción de los hechos motivo de la queja.*
- 6. Exponer claramente qué es lo que usted espera obtener para la resolución de su asunto.*
- 7. Deberá presentar si los tiene, documentos en relación a la atención médica en cuestión. (Radiografías, estudios de laboratorio, etc.)*

Al finalizar el trámite:

Es muy importante para nosotros saber si está o no satisfecho con nuestros servicios.

Requisitos para el trámite:

1. Proporcionar los datos de dónde podemos contactarlo.
2. Relatar los hechos con estricto apego a la verdad.

Son útiles copias simples y legibles de los documentos que soporte los hechos manifestados (notas y recetas médicas, carnet de citas, estudios diagnósticos, recibos de honorarios médicos etc.)



Estimado Ciudadano:

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Nayarit, actúa a petición de voluntad de las partes, en caso de inconformidad del usuario, por los servicios prestados de parte de los Profesionales de la Salud (Médicos, Enfermeras, Odontólogos, Químicos Farmacobiólogos, Asistentes médicas, etc.)

Nuestro esquema de atención contempla 5 áreas de atención a la ciudadanía:

- I.- Orientación
- II.- Asesoría
- III.- Gestión
- IV.- Atención de Quejas
(Inconformidades procedentes)
- V.- Arbitraje Médico

Tiempo estimado de conclusión:

Orientación (inmediata)

Asesoría (inmediata).

Por correspondencia hasta 8 días hábiles

Gestión inmediata, hasta 2 días hábiles.

Queja

En la Fase conciliatoria

De 35 a 140 días hábiles, según el tipo de prestador médico

Queja por medio de Juicio

Arbitral, hasta 270 días hábiles.

Nuestro principal objetivo como Institución es ofrecerle un servicio de calidad en la atención de sus solicitudes. Es por ello, que a través de este folleto, queremos darle a conocer nuestro compromiso con usted en cuanto al **Servicio de Asesoría:**

Usted recibirá:

Un trato amable: *El personal se identificará y lo atenderá con respeto y cortesía.*

Atención por personal competente:

*Usted será atendido por personal capacitado en el **ÁREA MÉDICA Y JURÍDICA***

Explicación amplia y sencilla: *Recibirá una explicación clara sobre sus dudas y requerimientos de información. Si su asunto no es atribución de esta Comisión se le informará de las instancias apropiadas para atenderlo.*

Interés por su asunto: *El personal médico y jurídico encargado de su caso, comprometerá su total atención al asunto que nos presente.*

Rapidez en la atención: *Si envía su solicitud por correo electrónico, recibirá acuse inmediato y respuesta en un máximo de dos días hábiles (48 horas).*

Si envía sus requerimientos por correspondencia se le enviará respuesta, en máximo de ocho días hábiles.

Si asiste a la Comisión será atendido en un máximo de media hora.

Este servicio es totalmente gratuito.

**DR. JOSÉ LUIS ARRIAGA
GONZÁLEZ
COMISIONADO ESTATAL**