

**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](mailto:cecamed@hotmail.com)



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

Más información en:  
[www.cecamed.gob.mx](http://www.cecamed.gob.mx)



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

*Éste es nuestro  
Compromiso con usted*

### QUEJA

#### ¿Cuándo procede una Queja?

Cuando exista una inconformidad en la atención dada por los prestadores de servicio de salud (IMSS, ISSSTE, SSA, LABORATORIOS, RAYOS X, MEDICOS PRIVADOS etc.), y habiéndosela manifestado no se haya resuelto.

Una vez que se haya presentado la inconformidad ante las autoridades institucionales o responsables de la atención, y no se haya resuelto satisfactoriamente.

#### ¿Dónde debo acudir para que se atienda mi queja?

Con el Coordinador Médico, el Jefe de Servicio, el Director de la Unidad Médica, o al Departamento de Quejas de la Institución donde fue atendido.

Además de las Instancias Tradicionales (Ministerio Público, Tribunales, etc.) está la

Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Nayarit, como una instancia alterna en la solución de los conflictos surgidos en la atención de la salud.

#### Requisitos para la presentación de una queja:

Ser asuntos relacionados con la prestación del servicio de atención a la salud.

Cuando se deduzcan posibles irregularidades o negativas en la prestación del servicio.

Presentar la inconformidad por correo, teléfono, internet, etc., o bien acudir personalmente a nuestras oficinas.

Presentar, si corresponde, número de afiliación al IMSS, ISSSTE, SSA o cualquier otra Institución Pública prestadora de Servicios de Salud, Unidad de Adscripción, consultorio y turno.

Cuando el asunto esté relacionado con un médico privado, debe proporcionar el nombre, teléfono y domicilio del consultorio del médico tratante.

Establecer claramente sus pretensiones



## 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 resuelta por 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 a la atención de su Queja:

Recibirá una explicación clara sobre el procedimiento a seguir para recibir la atención de su solicitud. Si el asunto no es de atribución de la Comisión, se le informará de las instancias apropiadas para atender su asunto.

Usted recibirá un trato amable, el personal se identificará y lo atenderá con respeto y cortesía.

Se le notificará al prestador del servicio y lo invitará a que solucionen el conflicto mediante una **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN**, la cual se llevará a cabo de manera amigable, en la que nuestro personal vigilará se desarrolle en igualdad de condiciones, imparcial y con justicia.

Si no se lograra un acuerdo, la Comisión podrá emitir una **PROPUESTA DE ARREGLO**, la cual orienta a los interesados a buscar una solución equitativa.

De no ser aceptada se propone el **ARBITRAJE MÉDICO** el cual puede ser en **Estricto Derecho** (se resuelve el fondo del litigio según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes), o **En Conciencia** (resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica).

*Será atendido por personal experto y capacitado, en las **ÁREAS MÉDICA Y JURÍDICA**.*

**Este servicio es totalmente gratuito.**

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