

## COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Organismo Público Descentralizado del Poder Ejecutivo  
Decreto de Creación número 18936 "Reforma y adición de diversos artículos de la Ley Estatal de Salud", publicada en el periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 13 de Marzo del 2001.

### TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
1.- Nombre del trámite o servicio	ASESORÍA MÉDICA
2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.	Art. 91-C, fracción I – XIV, Ley Estatal de Salud. 1.-Presentarse el usuario a las oficinas, del organismo. 2.- Exponer verbalmente su necesidad.3.-Identificarse por algún medio. 4.-Se puede utilizar el correo electrónico o fax para solicitar la asesoría. El usuario explica verbalmente al titular de Orientación y Quejas su problema, y recibe la orientación requerida. Tiempo de respuesta 45 minutos, promedio.
3.- Casos aplicables al trámite o servicio	Los servicios de salud prestados por : hospitales públicos y privados o por profesionales en el ejercicio privado o en el desempeño de la practica institucional, que genere insatisfacción en el usuario.
4.- Formato de presentación	Solicitud de servicio
5.- Número y descripción de los requisitos de presentación	1.-presentacion personal 2.- identificación por algún medio 3.-via correo electrónico
6.- Plazos de respuesta	45 minutos promedio
7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio	NO APLICA
8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio	NO APLICA

Carlos F. de Landeros 163  
Col. Ladrón de Guevara  
Guadalajara, Jalisco, C.P. 44650  
TEL. Y FAX. 3616 1801 y 3616 1962  
Página WEB: [www.camejal.jalisco.gob.mx](http://www.camejal.jalisco.gob.mx)  
Correo electrónico: [camejal@jalisco.gob.mx](mailto:camejal@jalisco.gob.mx)

## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
<b>1.- Nombre del trámite o servicio</b>	ASESORÍA JURÍDICA
<b>2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.</b>	<p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos artículo 4; y el numeral 91-C, fracciones I – XV de la Ley Estatal de Salud.</p> <p>Requisitos:</p> <p>1.-Presentarse el usuario a las oficinas del organismo. 2.- Exponer verbalmente su necesidad.3.-Identificarse por algún medio. 4.-Se puede utilizar el correo electrónico o fax para solicitar la asesoría.</p> <p>El usuario explica verbalmente al titular de Orientación y Quejas su problema, y recibe la orientación requerida.</p> <p>Tiempo de respuesta 45 minutos, promedio.</p>
<b>3.- Casos aplicables al trámite o servicio</b>	Los servicios de salud prestados por : hospitales públicos y privados o por profesionales en el ejercicio privado o en el desempeño de la practica institucional, que genere insatisfacción en el usuario.
<b>4.- Formato de presentación</b>	Solicitud de servicio
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	<p>1.-presentacion personal</p> <p>2.- identificación por algún medio</p> <p>3.-via correo electrónico</p>
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	45 minutos en promedio
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	NO APLICA

## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
<b>1.- Nombre del trámite o servicio</b>	GESTIÓN INMEDIATA
<b>2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.</b>	<p>Art. 91-C, fracción I – XIV, Ley Estatal de Salud.</p> <p>1.-Presentarse el usuario a las oficinas, del organismo. 2.- Exponer verbalmente su necesidad.3.-Identificarse por algún medio. 4.-Se puede utilizar el correo electrónico o fax para solicitar la asesoría.</p> <p>El usuario explica verbalmente al titular de Orientación y Quejas su problema, y este realiza la gestión ante la instancia institucional o privada que corresponda, al tramite requerido, mediante medios electrónicos o telefónicos.</p> <p>Tiempo de respuesta 70 minutos, promedio.</p>
<b>3.- Casos aplicables al trámite o servicio</b>	Los servicios de salud prestados por: hospitales públicos y privados o por profesionales en el ejercicio privado o en el desempeño de la practica institucional, que genere insatisfacción en el usuario.
<b>4.- Formato de presentación</b>	Solicitud
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	NO APLICA
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	70 minutos promedio.
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	NO APLICA

## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
<b>1.- Nombre del trámite o servicio</b>	ORIENTACION
<b>2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.</b>	<p>Art. 91-C, fracción I – XIV, Ley Estatal de Salud.</p> <p>1.-Presentarse el usuario a las oficinas, del organismo. 2.- Exponer verbalmente su necesidad.3.-Identificarse por algún medio. 4.-Se puede utilizar el correo electrónico o fax para solicitar la Orientación.</p> <p>El usuario explica verbalmente al titular de Orientación y Quejas su problema, y recibe la orientación requerida.</p> <p>Tiempo de respuesta 45 minutos, promedio.</p>
<b>3.- Casos aplicables al trámite o servicio</b>	Los servicios prestados por: Áreas administrativas de la administración pública Centralizada y descentralizada, y privada que genere la necesidad de un trámite en el usuario.
<b>4.- Formato de presentación</b>	Solicitud
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	<p>1.-presentacion personal</p> <p>2.- identificación por algún medio</p> <p>3.-via correo electrónico</p>
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	45 minutos promedio
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	NO APLICA

## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
1.- Nombre del trámite o servicio	OPINIÓN TÉCNICA
2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.	<p>1.- Fundamento jurídico:</p> <p>Ley Estatal de Salud, capítulo XI, sección segunda, artículo 91, fracción 91J.</p> <p>2.- Requisitos para solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Solicitud formal de opinión técnica elaborada y firmada por el titular de la dependencia solicitante y dirigida al titular de CAMEJAL</li><li>-Acompañar con copias fieles de la totalidad de documentos que integren el expediente clínico, debidamente foliados</li></ul> <p>3.- Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Análisis de la especialidad o especialidades médicas involucradas</li><li>-Confidencialización del expediente</li><li>- Solicitud de apoyo pericial a los cuerpos colegiados del estado</li><li>- Nombramiento de un mínimo de 3 peritos expertos en el área involucrada</li><li>-Envío de la información completa a cada perito</li><li>- Análisis de la información y emisión</li></ul>

	<p>de opinión por escrito de cada perito</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunión para análisis colegiado de la información recibida y ampliación de información y disipación de dudas</li> <li>- Revisión de literatura médica correspondiente</li> <li>- Emisión de opinión técnica</li> <li>- Envío y recepción del documento final</li> </ul>
<b>3.- Casos aplicables al trámite o servicio</b>	Quejas o inconformidades derivadas del acto de salud llevado a cabo por personas o instituciones.
<b>4.- Formato de presentación</b>	NO APLICA
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	<p>1.- Solicitud formal de opinión técnica</p> <p>2.- Expediente Clínico</p>
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	Aproximadamente 3 meses a partir de la recepción de documentos
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	NO APLICA

## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
1.- Nombre del trámite o servicio	QUEJA-CONCILIACIÓN
2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.	<p>Artículo 91-C, fracción I, de la Ley Estatal de Salud.</p> <p>1.-Llenar la solicitud</p> <p>2.- Identificación por algún medio</p> <p>3.-Escrito libre de los hechos que motivan la queja</p> <p>4.-Documentos: Recetas de medicamentos, análisis clínicos o de gabinete, recibo de honorarios (cuando el problema derive de la medicina privada), o cualquier documento que se relacione al servicio de salud prestado.</p> <p>Proceso: Se analizan los documentos y se da una cita al usuario, dentro de los siguientes 8 días, para ratificar y ampliar los hechos de su Queja.</p> <p>Se turna a una mesa de conciliación, integrada por un Medico – Abogado.</p>
3.- Casos aplicables al trámite o servicio	Los servicios de salud prestados por: hospitales públicos y privados o por profesionales en el ejercicio privado o en el desempeño de la practica Institucional, que genere insatisfacción en el usuario.

<b>4.- Formato de presentación</b>	Solicitud
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	<p>1.-Llenar la solicitud</p> <p>2.- Identificación por algún medio</p> <p>3.-Escrito libre de los hechos que motivan la queja</p> <p>4.-Documentos: Recetas de medicamentos, análisis clínicos o de gabinete, recibo de honorarios (cuando el problema derive de la medicina privada), o cualquier documento que se relacione al servicio de salud prestado.</p> <p>5.-Comprobantes de la atención recibida (si los tiene).</p> <p>6.-Derivacion a mesa de conciliación.</p>
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	45 minutos promedio
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	NO APLICA



## TRÁMITES Y SERVICIOS

CONCEPTO	RESPUESTA
1.- Nombre del trámite o servicio	PROCEDIMIENTO ARBITRAL
2.- Fundamentos jurídicos del trámite o servicio, requisitos, proceso, tiempos de respuesta.	<p>Artículo 91-C, fracción VI de la Ley Estatal de Salud.</p> <p>Firmar las partes en conflicto- prestador de los servicios de salud y el paciente- <b>compromiso arbitral</b>, sometiéndose a la competencia y jurisdicción, del Organismo, y a las reglas procesales pactadas.</p> <p>SUPUESTOS:</p> <p>A) Cuando se deriva de una queja no conciliada, inicia el proceso: Con el desahogo de la audiencia de pruebas- testimoniales, documentales, periciales y todas las permitidas por Compromiso Arbitral y en su defecto por la el Enjuiciamiento Civil del Estado, aplicado supletoriamente- agotado se abre el periodo de Alegatos- para que las partes expresen lo que a su derecho convenga, concluido el periodo, con o sin escrito o comparecencia de las partes, el Tribunal Arbitral dicta acuerdo reservando el expediente- que significa: agotado el derecho procesal de las partes para seguir actuando- se entra al Estudio y Análisis de los puntos de hechos discutidos y probados por las partes, preparándose el proyecto de LAUDO, resolución que resuelve el fondo del conflicto declarando a quien le asiste la razón y el derecho. por</p>

	<p>el secretario, para discusión y aprobación del Colegio Arbitral, integrado por TRES ARBITROS, y firmado se notifica a las partes.</p> <p>B) Cuando inicia por solicitud de las partes- que aun no tienen una queja planteada, <b>necesitan firmar compromiso arbitral</b> - el proceso se desarrolla de la siguiente forma: El usuario de los servicios de salud- presenta escrito de demanda en contra del prestados de los servicios de salud- se acuerda y se ordena llamarlo al juicio- al contestar la demanda, dentro del término pactado- se acuerda su admisión y se ordena abrir el periodo de desahogo de pruebas- testimoniales, documentales, periciales y todas las permitidas por el compromisos arbitral y en su defecto por el Enjuiciamiento Civil del Estado, aplicado supletoriamente,- concluido, se ordena abrir el termino de alegatos pactado- con o sin escrito o comparecencia de las partes, - el Tribunal Arbitral reserva el expediente- significa agotado el derecho de las partes a seguir actuando-el Tribunal Arbitral entra al Estudio y Análisis de los hechos debatidos y probados- y preparándose el proyecto de LAUDO, resolución que resuelve el fondo del conflicto declarando a quien le asiste la razón y el derecho, por el secretario, para discusión y aprobación del Colegio Arbitral, integrado por TRES ARBITROS, y firmado se notifica a las partes.</p>
--	---

	C) En ambos supuestos el tiempo promedio de resolución es de aproximadamente seis meses .
<b>3.- Casos aplicables al trámite o servicio</b>	Cualquier insatisfacción del usuario por los servicios de salud recibidos: en la medicina privada o institucional del sector salud- Jalisco, Hospitales civiles de Guadalajara, Servicios Médicos Municipales y Cruz Roja- delegación Jalisco.
<b>4.- Formato de presentación</b>	Llenar solicitud de servicio de PROCEDIMIENTO ARBITRAL, solo cuando no haya previamente una queja por el acto médico, supuesto B).
<b>5.- Número y descripción de los requisitos de presentación</b>	<p>EN EL SUPUESTO DE LA MEDICINA PRIVADA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Datos de identificación del prestador de los servicios de salud.</li> <li>2.- Receta de los medicamentos suministrados.</li> <li>3.- Los estudios de Laboratorio o gabinete.</li> <li>4.- Recibos de pago de honorarios por los servicios prestados.</li> <li>5.- Y cualquier otro documento o medio electrónico que esté relacionado con el servicio de salud prestado .</li> </ol> <p>EN EL SUPUESTO DE LA MEDICINA INSTITUCIONAL:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Datos de identificación del sistema: asistencial o seguro popular al que pertenece el prestador de los servicios de salud.</li> <li>2.- Datos de identificación del prestador de los servicios de salud.</li> <li>3.- Documento que acredite filiación al seguro popular, si es el caso.</li> <li>4.- Receta de los medicamentos suministrados.</li> <li>5.- Los estudios de laboratorio o gabinete.</li> <li>6.- Y cualquier otro documento o medio electrónico que esté relacionado con el</li> </ol>

	<p>servicio de salud prestado .  <b>EN AMBOS SUPUESTOS:</b>  1.- Identificación oficial del quejoso, o de quien lo represente, como gestor oficioso o apoderado contractual, sea con carta poder simple ante dos testigos o en Escritura Pública, según sea la naturaleza del trámite a realizar. Las personas vinculadas consanguíneamente como: padre, madre, hermanos, presentan acta de nacimiento que justifique el entroncamiento.  2.- Datos de domicilio particular o convencional del quejoso o su representante.</p>
<b>6.- Plazos de respuesta</b>	NO APLICA
<b>7.- Costos y formatos de pago del trámite o servicio</b>	NO APLICA
<b>8.- Vigencia de las resoluciones o documentos que se emitan por el trámite o servicio</b>	El laudo tiene 10 años de vigencia para exigir el cumplimiento de las prestaciones condenadas.