



Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California

**CAME**

# Manual de Servicios al Público

Unidad Responsable de su elaboración:

Coordinación de Administración

Ejemplares Impresos: 2

Páginas de su publicación: <http://camebc.gob.mx/>

<http://www.transparenciabc.gob.mx/Areas/resultadoBusqueda/?id=7>

Mexicali, Baja California, agosto de 2019

## CONTENIDO

|   |              |
|---|--------------|
| <b>I. Introducción.....</b>                                       | <b>3</b>     |
| <b>II. Descripción de Trámites y Servicios.....</b>               | <b>4</b>     |
| • <b>Orientación, Asesoría, Gestión</b>                           |              |
| <b>Inmediata.....</b>   | <b>4,5,6</b> |
| • <b>Queja.....</b>   | <b>7,8</b>   |
| • <b>Conciliación.....</b>  | <b>9,10</b>  |
| • <b>Arbitraje.....</b>   | <b>11,12</b> |
| • <b>Solicitud de acceso a la información pública...13, 14,15</b> |              |
| <b>III. Glosario.....</b>   | <b>16</b>    |
| <b>IV. Disposiciones Complementarias.....</b>                     | <b>17</b>    |
| <b>V. Elaboración.....</b>  | <b>18</b>    |

# I Introducción

El presente Manual de Servicios al Público de la Comisión De Arbitraje Médico del Estado de Baja California se realizó con la finalidad de servir como instrumento de apoyo para los ciudadanos, donde se integran los diferentes trámites y servicios con los que cuenta ésta Dependencia.

Para la elaboración de este documento se contó con la participación del personal de Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California que directamente presta los servicios. La revisión de éste documento se realizará de forma anual, así como de acuerdo a las necesidades de esta Dependencia.

**La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California** es un Organismo público descentralizado del Ejecutivo del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propio; el cual tiene como objetivo contribuir a la solución imparcial de conflictos por posibles irregularidades en la prestación de servicios de salud en Baja California bajo un esquema ético, objetivo, confidencial y gratuito.

Este manual está dirigido al público general para que identifiquen los requisitos, horarios, precios y oficinas que realizan los servicios y tramites de esta Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California, así como a los titulares de cada una de las áreas que realizan dichos servicios para la adecuada toma de decisiones si se requiere alguna modificación, mejora, entre otras.

Atentamente

**Dra. Juana Elba Cornejo Arminio**

**Secretario Técnico**

## II Descripción de Trámites y Servicio

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>BAJACALIFORNIA</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO</p> | <p><b>COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO</b><br/><b>CAME</b></p> <p>Formato de Servicio</p> |
|--|--|

| NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | HOMOCLAVE  |
|--|-------------------------------------|--|
| ORIENTACIÓN, ASESORÍA, GESTIÓN INMEDIATA   |                                     | BC-CAME-01                                       |
| UNIDAD RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO          |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO  |                                     | ORIENTACIÓN, ASESORÍA, GESTIÓN INMEDIATA EN CAME |
| DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO   |                                     | TIEMPO DE RESPUESTA                              |
| RECIBIR INFORMACIÓN Y BRINDAR ORIENTACIÓN, ASESORÍA, O GESTIÓN INMEDIATA.  |                                     | 1 DIA(S) LABORALES                               |
| ¿CUÁNDO DEBO DE REALIZAR EL TRÁMITE?   |                                     | ¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?                         |
| CUANDO SE REQUIERA ORIENTACIÓN, ASESORÍA Y/O GESTIÓN INMEDIATA.  |                                     | REPRESENTANTE LEGAL, INTERESADO, TUTOR           |
| ¿QUÉ OBTENGO?  |                                     | VIGENCIA   |
| ASESORÍA   |                                     | ÚNICO  |
| COSTO  |                                     | LUGAR DE PAGO                                    |
| GRATUITO   |                                     | NINGUNA  |
| UBICACIÓN  | HORARIO DE ATENCIÓN                 | TELÉFONOS  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA<br>PASEO DE LOS HÉROES S/N H9-31,<br>CENTRO CÍVICO, MÉXICALI B.C. 21000                         | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (686) 557 29 90                                  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO<br>DELEGACIÓN LOS ALGODONES<br>CALLE MARIANO MA. LEE S/N PUERTO<br>FRONTERIZO LOS ALGODONES, LOS<br>ALGODONES, MEXICALI 21970 | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (658) 517-3528                                   |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER<br>EJECUTIVO TIJUANA  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (664) 900 75 11                                  |

|   |                                     |                 |
|---|-------------------------------------|-----------------|
| VÍA ORIENTE 10252 ZONA RIO ,<br>CENTRO, TIJUANA 22320   |                                     |                 |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER<br>EJECUTIVO ENSENADA<br>CARRETERA TRANSPENINSULAR<br>ENSENADA-LA PAZ 6500 EX EJIDO<br>CHAPULTEPEC , ENSENADA,<br>ENSENADA 22785   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (646) 173 35 80 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO TECATE<br>CALLE MISIÓN SANTO DOMINGO 1016<br>EL DESCANSO , CENTRO, TECATE<br>21478  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (665) 655 96 25 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO ROSARITO<br>CALLE JOSÉ HAROZ AGUILAR 2004<br>VILLA TURISTICA, CENTRO, PLAYAS DE<br>ROSARITO 22710   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (661) 612 63 44 |
| <b>PORTAL DE INTERNET</b>   |                                     |                 |
| <a href="http://camebc.gob.mx/">http://camebc.gob.mx/</a>   |                                     |                 |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>   |                                     |                 |
| ORIENTACIÓN, ASESORÍA, GESTION INMEDIATA<br>LEY DE CAME.  |                                     |                 |
| <b>DOCUMENTOS O REQUISITOS</b>  |                                     |                 |
| ORIGINAL Y COPIA <ul style="list-style-type: none"> <li>IDENTIFICACIÓN OFICIAL</li> </ul> PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none"> <li>LLENAR FORMATO QUE CONTIENE DATOS PERSONALES</li> <li>RELATORIA DE HECHOS</li> </ul>  |                                     |                 |
| <b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>   |                                     |                 |
| EN LÍNEA <ul style="list-style-type: none"> <li>INGRESAR A SITIO WEB PARA CONOCER INFORMACIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO</li> <li>OBTENER INFORMACIÓN Y ACUDIR A LAS OFICINAS DE CAME EN CASO DE SER NECESARIO PARA EL SEGUIMIENTO DE LO QUE SOLICITA O REQUIERE</li> </ul> PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none"> <li>ACUDIR A LAS OFICINAS CORRESPONDIENTES DEL CAME</li> <li>SOLICITAR TRÁMITE O SERVICIO</li> <li>ENTREGAR DOCUMENTACIÓN REQUERIDA CORRECTAMENTE</li> <li>OBTENER SERVICIO SOLICITADO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO</li> </ul> TELEFÓNICOS <ul style="list-style-type: none"> <li>LLAMAR A LA OFICINA DEL CAME CORRESPONDIENTE EN CASO DE UNA GESTIÓN</li> <li>SOLICITAR INFORMACIÓN O SERVICIO</li> <li>OBTENER INFORMACIÓN</li> </ul> |                                     |                 |

| FORMATOS A UTILIZAR | CRITERIOS DE RESOLUCIÓN  |
|---------------------|--|
| NINGUNO             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PARA EL CASO DE GESTIÓN: ESTE PROCESO ES REALIZADO VÍA TELEFÓNICA Y/O CORREO ELECTRÓNICO EN UN PLAZO NO MAYOR A 24 HORAS. LA RESPUESTA ES SOLO RESPONSABILIDAD DE LA INSTITUCIÓN, NUESTRO SERVICIO ES SOLO GESTIÓN ANTE LA MISMA DE MANERA DE INTERMEDIACIÓN.</li> </ol> |

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>BAJACALIFORNIA</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO</p> | <p><b>COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO</b><br/><b>CAME</b></p> <p>Formato de Servicio</p> |
|--|--|

| NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO   |  | HOMOCLAVE                               |  |                 |  |
|---|--|---|--|-----------------|--|
| QUEJA   |  | BC-CAME-05                              |  |                 |  |
| UNIDAD RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO   |  | NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO |  |                 |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO   |  | QUEJA                                   |  |                 |  |
| DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO  |  | TIEMPO DE RESPUESTA                     |  |                 |  |
| RECIBIR LAS QUEJAS DE LOS CIUDADANOS , CON RESPECTO AL SERVICIO DE ALGUNA INSTITUCIÓN O PRESTADOR INDEPENDIENTE EN EL SECTOR SALUD                |  | DE 3 A 15 DIA(S) LABORALES              |  |                 |  |
| ¿CUÁNDO DEBO DE REALIZAR EL TRÁMITE?  |  | ¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?                |  |                 |  |
| CUANDO TENGA UNA INCONFORMIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD   |  | REPRESENTANTE LEGAL, INTERESADO, TUTOR  |  |                 |  |
| ¿QUÉ OBTENGO?   |  | VIGENCIA                                |  |                 |  |
| RESOLUCIÓN POR MEDIO DE UNA CONCILIACIÓN  |  | NO APLICA                               |  |                 |  |
| COSTO   |  | LUGAR DE PAGO                           |  |                 |  |
| GRATUITO  |  | NINGUNA                                 |  |                 |  |
| UBICACIÓN   |  | HORARIO DE ATENCIÓN                     |  | TELÉFONOS       |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA<br>PASEO DE LOS HÉROES S/N H9-31,<br>CENTRO CÍVICO, MÉXICALI B.C. 21000                |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00     |  | (686) 557 29 90 |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DELEGACIÓN LOS ALGODONES<br>CALLE MARIANO MA. LEE S/N PUERTO FRONTERIZO LOS ALGODONES, LOS ALGODONES, MEXICALI 21970 |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00     |  | (658) 517-3528  |  |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO TIJUANA<br>VÍA ORIENTE 10252 ZONA RIO ,<br>CENTRO, TIJUANA 22320   |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00     |  | (664) 900 75 11 |  |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO ENSENADA<br>CARRETERA TRANSPENINSULAR<br>ENSENADA-LA PAZ 6500 EX EJIDO                                     |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00     |  | (646) 173 35 80 |  |

|  |                                       |                 |
|--|---------------------------------------|-----------------|
| CHAPULTEPEC , ENSENADA,<br>ENSENADA 22785  |                                       |                 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO TECATE<br>CALLE MISIÓN SANTO DOMINGO 1016<br>EL DESCANSO , CENTRO, TECATE 21478  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00   | (665) 655 96 25 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO ROSARITO<br>CALLE JOSÉ HAROZ AGUILAR 2004<br>VILLA TURISTICA, CENTRO, PLAYAS DE<br>ROSARITO 22710  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00   | (661) 612 63 44 |
| <b>PORTAL DE INTERNET</b>  |                                       |                 |
| <a href="http://camebc.gob.mx/">http://camebc.gob.mx/</a>  |                                       |                 |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>  |                                       |                 |
| LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA CAPITULO VIII<br>ARTICULO 23<br>REGLAMENTO NTERNO DE LEY DE CAME ARTICULO 7   |                                       |                 |
| <b>DOCUMENTOS O REQUISITOS</b>   |                                       |                 |
| COPIA DE IDENTIFICACION <ul style="list-style-type: none"> <li>• OFICIAL</li> </ul> COPIAS SIMPLES LEGIBLES DE LOS DOCUMENTOS SOPORTE LOS HECHOS MANIFESTADOS <ul style="list-style-type: none"> <li>• FACTURAS DE PAGO</li> <li>• FOTOGRAFIAS</li> <li>• RECETAS</li> <li>• RESUMEN CLINICO</li> </ul> DETALLE DE PRETENSIONES ESPERADAS <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIAGNOSTICO DE MEDICO</li> <li>• FACTURAS DE PAGO</li> </ul> QUEJA POR ESCRITO <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIGITAL O A MANO</li> </ul> |                                       |                 |
| <b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>  |                                       |                 |
| ESCRITO DE QUEJA <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIGITAL O A MANO</li> </ul>  |                                       |                 |
| <b>FORMATOS A UTILIZAR</b>   | <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN</b>        |                 |
| RELATORIA DE HECHOS  | 2. CONCILIACIÓN<br>3. NO CONCILIACIÓN |                 |



|  |  |
|--|--|
|  <p><b>BAJACALIFORNIA</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO</p> | <p><b>COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO</b><br/><b>CAME</b></p> <p>Formato de Servicio</p> |
|--|--|

| NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | HOMOCLAVE                               |
|--|-------------------------------------|---|
| CONCILIACIÓN   |                                     | BC-CAME-03                              |
| UNIDAD RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO  |                                     | CONCILIACIÓN                            |
| DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO   |                                     | TIEMPO DE RESPUESTA                     |
| OFRECER EL SERVICIO COMO MEDIADOR ENTRE UN PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD Y UN CIUDADANO DONDE PERSISTE UN PROBLEMA ENTRE AMBAS PARTES , MOTIVADO POR LA CONTRA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE SALUD EN EL ESTADO. |                                     | 15 DIAS LABORALES                       |
| ¿CUÁNDO DEBO DE REALIZAR EL TRÁMITE?   |                                     | ¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?                |
| CUANDO SE TENGA UNA INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO OTORGADO POR UN PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD   |                                     | REPRESENTANTE LEGAL, INTERESADO, TUTOR  |
| ¿QUÉ OBTENGO?  |                                     | VIGENCIA                                |
| SOLUCIÓNAR EL PROBLEMA EN FORMA JUSTA Y AMIGABLE O EL APOYO PARA QUE CONTINÚE SU TRÁMITE EN OTRA INSTANCIA.  |                                     | ÚNICO                                   |
| COSTO  |                                     | LUGAR DE PAGO                           |
| GRATUITO   |                                     | NINGUNA                                 |
| UBICACIÓN  | HORARIO DE ATENCIÓN                 | TELÉFONOS                               |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA<br>PASEO DE LOS HÉROES S/N H9-31<br>CENTRO CIVICO, MEXICALI B.C. 21000  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (686) 557 29 90                         |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DELEGACIÓN LOS ALGODONES<br>CALLE MARIANO MA. LEE S/N PUERTO FRONTERIZO LOS ALGODONES, LOS ALGODONES, MEXICALI 21970  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (658) 517-3528                          |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO TIJUANA   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (664) 900 75 11                         |

|   |   |                 |
|---|---|-----------------|
| VÍA ORIENTE 10252 ZONA RIO ,<br>CENTRO, TIJUANA 22320   |   |                 |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER<br>EJECUTIVO ENSENADA<br>CARRETERA TRANSPENINSULAR<br>ENSENADA-LA PAZ 6500 EX EJIDO<br>CHAPULTEPEC , ENSENADA 22785  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00                                     | (646) 173 35 80 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO TECATE<br>CALLE MISIÓN SANTO DOMINGO 1016<br>EL DESCANSO , CENTRO, TECATE 21478   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00                                     | (665) 655 96 25 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER<br>EJECUTIVO ROSARITO<br>CALLE JOSÉ HAROZ AGUILAR 2004<br>VILLA TURISTICA, CENTRO, PLAYAS DE<br>ROSARITO 22710   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00                                     | (661) 612 63 44 |
| <b>PORTAL DE INTERNET</b>   |   |                 |
| <a href="http://camebc.gob.mx/">http://camebc.gob.mx/</a>   |   |                 |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>   |   |                 |
| LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA NA<br>REGLAMENTO INTERNO DE LA LEY DE CAME   |   |                 |
| <b>DOCUMENTOS O REQUISITOS</b>  |   |                 |
| ORIGINAL <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESCRITO DE RELATORIO DE QUEJA</li> <li>• IDENTIFICACIÓN OFICIAL</li> <li>• Y DEMÁS DOCUMENTOS QUE APORTE EL USUARIO PARA SUSTENTO DE QUEJA.</li> </ul>  |   |                 |
| <b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>   |   |                 |
| PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIUDADANO PRESENTA QUEJA POR ESCRITO.</li> <li>• A PARTIR DEL TERCER DÍA DE RECIBIDA LA QUEJA SE ADMITE Y SE CONVOCA A LA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN.</li> <li>• SE PRESENTAN EN NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN EL CIUDADANO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD, PARA REALIZAR UNA AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN, CON LA MEDIACIÓN DE UN MÉDICO CONCILIADOR</li> </ul> |   |                 |
| <b>FORMATOS A UTILIZAR</b>  | <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN</b>  |                 |
| NINGUNO   | 4. CUMPLIR CON LOS REQUISITOS Y ACUDIR PUNTUAL A LA CITA CONCILIATORIA. |                 |

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>BAJACALIFORNIA</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO</p> | <p><b>COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO</b><br/><b>CAME</b></p> <p>Formato de Servicio</p> |
|--|--|

| NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | HOMOCLAVE                               |
|--|-------------------------------------|---|
| ARBITRAJE  |                                     | BC-CAME-04                              |
| UNIDAD RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO  |                                     | NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO  |                                     | ARBITRAJE                               |
| DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO   |                                     | TIEMPO DE RESPUESTA                     |
| SERVICIO DE ARBITRAJE QUE SE OFRECE AL NO HABER UNA CONCILIACIÓN POSITIVA ENTRE CIUDADANO Y UN PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD PÚBLICO O PRIVADO  |                                     | DE 3 A 6 MES(ES)                        |
| ¿CUÁNDO DEBO DE REALIZAR EL TRÁMITE?   |                                     | ¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?                |
| CUANDO EL PRESTADOR DEL SERVICIO Y USUARIO NO LLEGAN A UN ACUERDO EN LA ETAPA DE CONCILIACIÓN, SE PROMUEVE EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL, PARA QUE LA CAME AYUDE A RESOLVER EL ASUNTO Y SI NO ACEPTAN SE DEJA A LAS PARTES CON SUS DERECHOS A SALVO, Y SI ACEPTAN SE SOMETEN A LA OPINIÓN TÉCNICA RESULTANTE DEL JUICIO ARBITRAL DE CAME |                                     | REPRESENTANTE LEGAL, INTERESADO, TUTOR  |
| ¿QUÉ OBTENGO?  |                                     | VIGENCIA                                |
| UNA OPINIÓN TÉCNICA CON VALIDEZ JURÍDICA MEDIANTE LAUDO.   |                                     | ÚNICO                                   |
| COSTO  |                                     | LUGAR DE PAGO                           |
| GRATUITO   |                                     | NINGUNA                                 |
| UBICACIÓN  | HORARIO DE ATENCIÓN                 | TELÉFONOS                               |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA<br>PASEO DE LOS HEROES S/N H9-31,<br>CENTRO CIVICO, MEXICALI B.C. 21000   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (686) 557 29 90                         |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DELEGACIÓN LOS ALGODONES<br>CALLE MARIANO MA. LEE S/N PUERTO FRONTERIZO LOS ALGODONES, LOS ALGODONES, MEXICALI 21970  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00 | (658) 517-3528                          |

|   |  |                 |
|---|--|-----------------|
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO TIJUANA<br>VÍA ORIENTE 10252, ZONA RIO, TIJUANA 22320  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A 15:00             | (664) 900 75 11 |
| CENTRO DE GOBIERNO DEL PODER EJECUTIVO ENSENADA<br>CARRETERA TRANSPENINSULAR ENSENADA-LA PAZ 6500 EX EJIDO CHAPULTEPEC, ENSENADA 22785  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A 15:00             | (646) 173 35 80 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER EJECUTIVO TECATE<br>CALLE MISIÓN SANTO DOMINGO 1016 EL DESCANSO, CENTRO, TECATE 21478  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A 15:00             | (665) 655 96 25 |
| CENTRO DE GOBIERNO PODER EJECUTIVO ROSARITO<br>CALLE JOSÉ HAROZ AGUILAR 2004 VILLA TURISTICA, CENTRO, PLAYAS DE ROSARITO 22710  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A 15:00             | (661) 612 63 44 |
| <b>PORTAL DE INTERNET</b>   |  |                 |
| <a href="http://camebc.gob.mx/">http://camebc.gob.mx/</a>   |  |                 |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>   |  |                 |
| LEY DE CREACIÓN DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA.<br>REGLAMENTO INTERNO DE LA LEY DE CAME   |  |                 |
| <b>DOCUMENTOS O REQUISITOS</b>  |  |                 |
| ORIGINAL <ul style="list-style-type: none"> <li>CLÁUSULA COMPROMISORIA.</li> </ul>  |  |                 |
| <b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>   |  |                 |
| PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none"> <li>SI NO HAY CONCILIACIÓN EN LA AUDIENCIA, SE LES PROPONE UN ARBITRAJE A LAS PARTES</li> <li>SI ACEPTAN VOLUNTARIAMENTE AMBAS PARTES SE LES DA A FIRMAR UN DOCUMENTO EN DONDE ACEPTAN ESTE PROCEDIMIENTO SUJETÁNDOSE A LA CONCLUSIÓN TÉCNICA DE CAME</li> <li>ATENDIDO POR SECRETARIO DEL CONSEJO Y TITULAR</li> <li>SE PROCEDE A LLEVAR EL JUICIO ARBITRAL</li> <li>SE EMITE LAUDO CON LA CONCLUSIÓN DEL ARBITRAJE</li> </ul> |  |                 |
| <b>FORMATOS A UTILIZAR</b>  | <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN</b>               |                 |
| NINGUNO   | 5. LA ACEPTACIÓN VOLUNTARIA DE AMBAS PARTES. |                 |

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>BAJACALIFORNIA</b><br/>GOBIERNO DEL ESTADO</p> | <p><b>COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO</b><br/><b>CAME</b></p> <p>Formato de Servicio</p> |
|--|--|

| NOMBRE OFICIAL DEL TRÁMITE O SERVICIO  |  | HOMOCLAVE                                    |  |                 |  |
|--|--|--|--|-----------------|--|
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA DEL CAME  |  | BC-CAME-02                                   |  |                 |  |
| UNIDAD RESPONSABLE DEL TRÁMITE O SERVICIO  |  | NOMBRE CIUDADANO DEL TRÁMITE O SERVICIO      |  |                 |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO  |  | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA |  |                 |  |
| DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO   |  | TIEMPO DE RESPUESTA                          |  |                 |  |
| PROPORCIONAR AL USUARIO LA INFORMACIÓN PÚBLICA REQUERIDA   |  | 10 DIA(S) LABORALES                          |  |                 |  |
| ¿CUÁNDO DEBO DE REALIZAR EL TRÁMITE?   |  | ¿QUIÉN PUEDE REALIZARLO?                     |  |                 |  |
| CUANDO SE REQUIERA REALIZAR UNA CONSULTA DE INFORMACIÓN.   |  | REPRESENTANTE LEGAL, INTERESADO, TUTOR       |  |                 |  |
| ¿QUÉ OBTENGO?  |  | VIGENCIA                                     |  |                 |  |
| LA INFORMACIÓN SOLICITADA.   |  | NA   |  |                 |  |
| COSTO  |  | LUGAR DE PAGO                                |  |                 |  |
| GRATUITO   |  | NINGUNA                                      |  |                 |  |
| UBICACIÓN  |  | HORARIO DE ATENCIÓN                          |  | TELÉFONOS       |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA<br>PASEO DE LOS HEROES S/N H9-31,<br>MEXICALI B.C. 21000                                      |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00          |  | (686) 557-29-90 |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DELEGACIÓN LOS ALGODONES<br>CALLE MARIANO MA. LEE S/N PUERTO FRONTERIZO LOS ALGODONES, LOS ALGODONES, MEXICALI 21970        |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00          |  | (658) 517-3528  |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DE TIJUANA<br>CENTRO DE GOBIERNO DEL ESTADO 2DO PISO VIA RAPIDA ORIENTE ZONA URBANA RIO TIJUANA, RIO TIJUANA, TIJUANA 22320 |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00          |  | (664) 900-75-11 |  |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DE ENSENADA   |  | LUNES A VIERNES DE 08:00 A<br>15:00          |  | (646) 173-34-66 |  |

|  |  |                 |
|--|--|-----------------|
| CARRETERA TRANSPENINSULAR EX EJIDO CHAPULTEPEC, ENSENADA, ENSENADA 27785   |  |                 |
| COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DE ROSARITO<br>JOSE HAROS AGUILAR 2004 VILLA TURISTICA , ROSARITO, PLAYAS DE ROSARITO 22710   | LUNES A VIERNES DE 08:00 A 15:00   | (661) 612-63-44 |
| <b>PORTAL DE INTERNET</b>  |  |                 |
| <a href="http://dceg.bajacalifornia.gob.mx/uct/transparenciabc/portal/sasipbc.htm">http://dceg.bajacalifornia.gob.mx/uct/transparenciabc/portal/sasipbc.htm</a>  |  |                 |
| <b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>  |  |                 |
| LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA (PUBLICADA EL 29 DE ABRIL DE 2016) 2, 5, 16 FRACCIÓN XII Y XIII Y 73<br>LEY DE INGRESOS DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA PARA EL EJERCICIO FISCAL VIGENTE 18 Y 30  |  |                 |
| <b>DOCUMENTOS O REQUISITOS</b>   |  |                 |
| ORIGINAL <ul style="list-style-type: none"> <li>SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA</li> </ul>  |  |                 |
| <b>FORMAS DE PRESENTACIÓN</b>  |  |                 |
| CORREO ELECTRÓNICO <ul style="list-style-type: none"> <li>ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN UCT@BAJA.GOB.MX</li> <li>RECIBIR RESPUESTA POR CORREO CON NÚM DE SOLICITUD, USUARIO Y PASSWORD PARA SEGUIMIENTO EN SASIPBC</li> <li>OBTENER INFORMACIÓN EN LOS TIEMPOS ASIGNADOS</li> </ul> LÍNEA <ul style="list-style-type: none"> <li>ACCESAR A LA LIGA (EN EL APARTADO DE TRÁMITE DE INTERNET)</li> <li>REGISTRASE CON USUARIO Y CONTRASEÑA, LLENAR EL FORMULARIO DE SOLICITUD</li> <li>OBTENER INFORMACIÓN EN LOS TIEMPOS ASIGNADOS</li> </ul> PRESENCIAL <ul style="list-style-type: none"> <li>ACUDIR A LAS OFICINAS DEL CAME</li> <li>SOLICITAR INFORMACIÓN, MEDIANTE FORMATO</li> <li>OBTENER INFORMACIÓN EN LOS TIEMPOS ASIGNADOS</li> </ul> |  |                 |
| <b>FORMATOS A UTILIZAR</b>   | <b>CRITERIOS DE RESOLUCIÓN</b>   |                 |
| NINGUNO  | 6. SOLICITAR LA INFORMACIÓN QUE REQUIERA, POR CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES MODALIDADES: SISTEMA DE ACCESO A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA (SASIPBC) A TRAVÉS DE INTERNET EN EL PORTAL WWW.TRANSPARENCIABC.GOB.MX O DE MANERA DIRECTA EN FORMATO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA DEPENDENCIA O EN LAS UNIDADES RECEPTORAS DE LAS DELEGACIONES O VÍA CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN UCT@BAJA.GOB.MX, POR VIA |                 |



|  |  |
|--|--|
|  | <p>TELEFÓNICA SERÁ ÚNICAMENTE PARA ORIENTACIÓN DEL TRÁMITE (EN LOS TELÉFONOS DE UNIDADES DE ATENCIÓN).</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. BAJO CUALQUIER MODALIDAD QUE SE REALICE LA SOLICITUD, SE GENERA UN ACUSE DE RECIBO CON NÚMERO DE FOLIO, EL CUAL LE PERMITIRÁ DAR SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD</li><li>8. EN UN PLAZO DE 10 DÍAS HÁBILES, MISMO QUE PUEDE AMPLIARSE POR 10 DÍAS HÁBILES ADICIONALES EN UNA SOLA OCASIÓN, EL CIUDADANO RECIBIRÁ LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA A SU SOLICITUD POR ESTRADOS Y A TRAVÉS DEL SASIPBC EN EL PORTAL <a href="http://WWW.TRASPARENCIABC.GOB.MX">WWW.TRASPARENCIABC.GOB.MX</a>, MISMA QUE PODRÁ CONSULTAR CON SU USUARIO Y CONTRASEÑA, O BIEN, ACUDIR A LA OFICINA DE ATENCIÓN MÁS CERCANA A SU DOMICILIO, PARA CONSULTAR LA INFORMACIÓN.</li><li>9. EN CASO DE QUE SE REQUIERA FOTOCOPIAS CUBRIR EL COSTO DE LAS MISMAS EN LA OFICINA DE RECAUDACIÓN DE RENTAS DEL ESTADO, EL CUAL SERÁ VARIABLE EN APEGO A LA LEY DE INGRESO VIGENTE DEL AÑO EN CURSO</li></ol> |
|--|--|

### III Glosario

**Prestadores.** - Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de las disciplinas para la salud, sea que ejerzan su actividad para dichas instituciones o de manera independiente.

**Usuarios.**- Las personas que solicitan, requieren y obtienen dicho servicio de los prestadores de servicios de salud.

**CAME.**- Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California.

**Partes.**- Son los sujetos procesales que han decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria o compromiso arbitral, al conocimiento y resolución de la CAME.

**Cláusula Compromisoria.**- La establecida en cualquier contrato de prestación de servicios profesionales de salud o de hospitalización, a través de la cual las partes aceptan la competencia de la CAME para resolver las diferencias que puedan surgir con ocasión de dichos contratos, mediante la conciliación o el arbitraje.

**Compromiso Arbitral.**- El instrumento otorgado por partes capaces y en pleno ejercicio de sus derechos civiles, por el cual designan a la CAME para la resolución del procedimiento arbitral; determinan el negocio sometido a su conocimiento; aceptan las reglas de procedimiento fijadas en la presente ley o, en su caso, señalen reglas especiales para su tramitación.

**Opinión Técnica.**- Dictamen emitido por el Comité Consultivo de Peritos de la lista oficial proporcionada por los Colegios respectivos, en los casos en que le sea remitido un asunto para su opinión.

**Dictamen.**- Resolución del Comité Consultivo de Peritos, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su consideración para su estudio, análisis u opinión en su caso, dentro del ámbito de sus atribuciones.

**Laudó.**- Es la resolución obligatoria para las partes, emitida por la CAME, mediante la cual resuelve en definitiva las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral.

**Comité Consultivo de Peritos.**- Es el cuerpo colegiado integrado por especialistas en las distintas áreas de la salud.

**Orientación.**- Servicio otorgado a los usuarios del sector Salud a manera de identificar una posible negligencia, indicándole los elementos necesarios para establecer una queja formal. Puede ser atendido por cualquier funcionario capacitado de la CAME.

**Asesoría.**- Servicio otorgado por un Médico Conciliador a los usuarios que presentan establecer mediante la aportación de pruebas la posible comisión de fallas, errores, omisiones, impericia, negligencia y cualquier otra relacionada con algún acto médico.

**Relatoría.**- Narración de hechos cronológico presentada en documento físico o digital; directamente por el usuario o su representante legal, por la presunta irregularidad en la prestación de un servicio de salud o la negativa de este dentro del Estado.



## IV Disposiciones Complementarias

PRIMERA: El presente Manual de Servicios al Público de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California, entrará en vigor a partir de su aprobación por el Órgano de Gobierno y deja sin efecto los documentos anteriores.

SEGUNDA: La frecuencia de actualización del presente Manual de Procedimientos será como mínimo cada año, misma que será validado por la Secretaría de Planeación y Finanzas, por la Oficialía Mayor de Gobierno, así como por la Secretaría de la Contraloría y Transparencia Gubernamental, debiendo ser difundido para su conocimiento entre los servidores públicos que conforman la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Baja California.

TERCERA: El presente Manual se dará a conocer por medios electrónicos a través de la siguiente página de Internet: <http://camebc.gob.mx/>  
<http://www.transparenciabc.gob.mx/Areas/resultadoBusqueda/?id=7>

## **V Elaboración**

Coordinación de Administración  
Luis Angel Cázares López

Coordinador de Trámites y Servicios  
María Elena López Verdugo

Analista Orientador  
Karla Lizette Verónica Ríos

Dado en la Ciudad de Mexicali, Baja California en el mes de agosto del año dos mil diecinueve.

Atentamente

Juana Elba Cornejo Arminio  
Secretario Técnico de la Comisión de  
Arbitraje Médico del Estado de Baja California