



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Modalidad solicitada:	Fecha de solicitud del trámite
<input type="checkbox"/> Virtual <input type="checkbox"/> Presencial	
	DD / MM / AAAA

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE		
Nombre (s)		
Primer Apellido		
Segundo Apellido		
Sexo:	Edad:	Fecha de nacimiento:
Teléfono (lada y número):		
Teléfono móvil:		
Correo electrónico:		
Domicilio para notificaciones		
Calle:	Código Postal:	
Colonia: (Por ejemplo: Colonia, Residencial, Fraccionamiento, Unidad Habitacional, entre otros)		
Número Exterior:	Número interior:	
Municipio o Alcaldía:	Estado	



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Datos del Paciente:	
Especie:	<input type="checkbox"/> Canino <input type="checkbox"/> Felino <input type="checkbox"/> otro (especifique:)
Color:	<input type="checkbox"/> Macho <input type="checkbox"/> Hembra
Raza:	Edad:

CALIDAD EN LA USTED QUE COMPARECE:

<input type="checkbox"/> Dueño/Tutor del paciente <input type="checkbox"/> Médico Veterinario <input type="checkbox"/> Representante legal
--

DATOS DE LA PARTE CONTRARIA EN ESTE CONFLICTO:

Nombre completo:	
Cédula profesional (si la otra parte es un veterinario):	
Calle:	Código Postal:
Colonia: (Por ejemplo: Colonia, Residencial, Fraccionamiento, Unidad Habitacional, entre otros)	
Número Exterior:	Número interior:
Municipio o Alcaldía:	Estado:

MOTIVO DE LA QUEJA (por favor describa la irregularidad)

--



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Describa cómo y cuándo sucedieron los hechos que motivan la queja

(si requiere más espacio, agregue las hojas que considere necesarias)



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Especifique cuándo ocurrieron los hechos de la queja

DD / MM / AAAA

Especifique dónde ocurrieron los hechos motivo de la queja

Institución Pública Institución privada/MVZ Particular MVZ particular

¿El prestador del servicio médico veterinario ocasionó algún daño, lesión o dejó secuelas derivadas de la atención que brindó? SI NO

Si su respuesta fue "sí", indique ¿cuáles fueron los daños, lesiones o secuelas que dejó la atención que brindó el prestador del servicio médico veterinario?



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

¿Qué solicita de la otra parte en conflicto? y ¿Qué propuesta plantea para solucionar la queja?
(Se refiere a la petición o solicitud que se quiere hacer al prestador del servicio veterinario, dueño o tutor del que se queja y que podría ser una vía de resolución, por ejemplo: indemnización, reembolso de gastos, explicación, atención médica, justicia restaurativa, etc.)

Campo para firma del solicitante

Nombre y firma del solicitante o huella digital



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

DOCUMENTOS ANEXOS:

Expediente clínico Recibos/facturas Estudios diagnósticos

Identificación oficial Otros: _____

Instrucciones de llenado

Esta guía nos sirve para ordenar su información:

La información completa de cada campo nos permitirá conocer su solicitud de manera concreta, para:

a: Identificar el motivo de su queja y cómo desea resolverla

b: Estar en posibilidades de realizar un análisis personalizado de acuerdo con la queja que nos describa

c: Brindarle el tipo de atención que se ajuste a su necesidad de servicio, ya sea a través de Orientación, Mediación o el ingreso de la Queja al proceso arbitral.

1. Los datos generales de solicitante deben ser exactos y completos:
 - a. El nombre del solicitante debe estar tal y como está en su acta de nacimiento y credencial INE.
 - b. Los teléfonos y correo electrónicos o dirección postal nos permitirán tener comunicación en caso de alguna aclaración, por lo que deben estar correctos.
2. El domicilio debe estar completo para que estemos en posibilidades de notificarle cualquier cuestión relacionada con su solicitud.
3. Respecto al motivo, descripción de cómo, cuándo, dónde ocurrieron los hechos y su propuesta para resolver la queja, deben de describirse de manera simple y clara, tal como ocurrió. Esto nos permitirá tener mayor comprensión de lo que se inconforma e identificar las vías alternas de solución.
4. Es importante señalar el domicilio completo del domicilio del dueño/tutor, consultorio, clínica u hospital o del prestador del servicio veterinario, para que cuando sea necesario estar en posibilidades de notificarle.
5. Es necesaria su firma en original, en caso de no ser posible, huella digital y lo envíe por mensajería, correo certificado o lo presente directamente en nuestras oficinas.

Información del trámite

En el Centro de Mecanismos Alternativos de Resolución de Controversias Veterinarias (CEMAV) recibimos y atendemos quejas por la presunta irregularidad en la prestación de servicios veterinarios y es nuestra tarea:

1) Intervenir en amigable composición para CONCILIAR conflictos derivados de los servicios médicos veterinarios por probables actos u omisiones derivados de la prestación del servicio, probables casos de negligencia como consecuencia sobre la salud del paciente o daños en el prestigio y reputación.

2) Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje.

Para la atención de cada caso, se cuenta con un equipo multidisciplinario experto en el análisis de quejas. De acuerdo con el tipo de queja, se proporcionará el tipo de atención que se adecúe a sus necesidades de servicio, los cuales pueden ser: Orientación, Asesoría, Mediación, Conciliación y la admisión de quejas para dar inicio al proceso arbitral.



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Información del Trámite

Mediante este servicio podrá conocer información especializada sobre dónde, cuándo, cómo, y por qué y para qué presentar una queja por la atención médica veterinaria, sobre las ventajas de los medios alternos de solución de conflictos como son: la mediación, la conciliación y el arbitraje, le explicamos los derechos y obligaciones, tanto del tutor como del prestador del servicio médico veterinario, los alcances del arbitraje para que usted decida si presenta o no una queja en CEMAV, o bien, sobre las instancias a las que podrá acudir.

Para recibir una orientación y asesoría no se requiere de documentación y las vías de recepción son por: correo electrónico, correo postal, presencial y telefónica.

Atención de Quejas:

El proceso arbitral, inicia con la admisión de la queja y se integra de tres etapas: la primera etapa es la de recepción de la solicitud y su análisis de procedencia. La segunda parte es CONCILIATORIA, en este caso se invita al prestador que brindó el servicio médico veterinario a una audiencia de conciliación para que se trate de aclarar la situación y pueda ser resuelta mediante el acuerdo de ambas partes (médico veterinario/ dueño o tutor).

En el caso de que no lleguen a un acuerdo en la etapa de mediación/conciliación, se les propone la tercera etapa que es el ARBITRAJE, si ambos aceptan, es decir, si es la voluntad de ambas partes aceptar el proceso, continuará el procedimiento arbitral para que el CEMAV decida quién tiene la razón y se resuelva el asunto.

Para la admisión de la queja el CEMAV se basa de forma análoga en los requisitos y documentos que se establecen en el artículo 49 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico:

Art. 49 "Las quejas deberán presentarse de manera personal por el quejoso o su promovente (dueño/tutor o su representante legal), ya sea en forma verbal o escrita y deberán contener".

- I. Nombre, domicilio y en su caso, el número telefónico del quejoso y del prestador del servicio médico contra del cual se inconforme.
- II. Una breve descripción de los hechos motivo de la queja.
- III. Número de afiliación o registro del usuario, cuando la queja sea interpuesta en contra de instituciones públicas que asignen registro a los usuarios.
- IV. Pretensiones que deduzca del prestador del servicio.
- V. Si actúa a nombre de un tercero, la documentación probatoria de su representación sea en razón de Parentesco o por otra causa.
- VI. Firma o huella digital del quejoso.

A la queja se agregará copia simple, legible, de su identificación y de los documentos en que soporte los hechos manifestados (copias de notas, recetas médicas, carnet de vacunación, hojas de alta hospitalaria, estudios diagnósticos, resumen clínico, impresiones de pantalla de mensajería electrónica o cualquier otra prueba que considere).

Durante todo el proceso de atención en este Centro CEMAV, contamos con la participación de un equipo multidisciplinario, expertos en la atención de quejas por la prestación de los servicios en materia médica veterinaria, y en materia jurídica quienes actúan en estricto apego a los principios de confidencialidad, imparcialidad, objetividad y profesionalismo.

CEMAV es un centro privado y presta sus servicios de acuerdo con un tabulador de tarifas estándar



Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias Veterinarias

Lista de precios del servicio de mediación/conciliación:

1.-Recepción de solicitud para análisis, incluye sesión previa individual con entrevista inicial para comprender el conflicto, explicar el proceso y valorar la viabilidad de la mediación 30-45 min	\$950
2.-Sesión de mediación: Espacio facilitado de diálogo entre las partes para la construcción de acuerdos (60-90 min) -cada parte paga la mitad	\$2,400- \$3,600
3.-Sesión adicional Sesión extra en caso de requerir mayor profundización del proceso (60-90 min) -cada parte paga la mitad	\$2,000 - \$3,000
4.-Construcción de acuerdos Redacción y validación de acuerdos entre las partes	Incluida
5.-Seguimiento Revisión posterior para acompañar el cumplimiento de acuerdos 15-30 min	Incluida

Arbitraje: El costo puede variar de acuerdo con la complejidad del caso, para cada caso en particular se presentará un presupuesto de los honorarios del árbitro, que será pagado en partes iguales por ambas partes solicitantes.

Los honorarios de profesionales que sean requeridos por las partes (abogados, peritos, etc.), serán pagados a su costa por la parte solicitante.

Todos los pagos deberán hacerse por transferencia electrónica a la cuenta:

BBVA 0120515175
CLABE interbancaria: 012580001205151753
A nombre de Corporativo Vetintegral