

**Entidad: Comisión Estatal de Arbitraje Médico.**

## **Planes y Programas 2012**

**EJE RECTOR:** 09 Seguridad y Procuración de Justicia.

**PROGRAMA:** 02 Seguridad Pública y Procuración de Justicia

**SUBPROGRAMA:** 221 Procuración e Impartición de Justicia Eficaz y Eficiente

### **Misión Institucional**

Atender los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de atención a la salud en los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, propiciando relaciones sanas entre pacientes y sus familiares y el personal de salud por medio de la conciliación y el arbitraje, acorde a un modelo institucional nacional de arbitraje médico, así como desarrollar actividades para prevenir los conflictos y contribuir a mejorar la calidad de la atención médica.

### **Visión**

Ser una institución de excelencia con sentido humano, que propicie una sana relación médico-paciente, la aplicación de la lex artis ad hoc y la confianza de la población en los servicios de salud del Estado de Tlaxcala, que favorezca la utilización de estos, acorde a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo al incremento de la calidad de la atención con repercusión en la satisfacción del usuario y del prestador del servicio, con los máximos beneficios y menores riesgos para el paciente y al menor costo posible.



## Objetivos Estratégicos:

- Consolidar en el Estado de Tlaxcala el modelo institucional de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades y ser el Centro Estatal de referencia.
- Tutelar el derecho a la protección de la salud de la población tlaxcalteca.
- Resolver las controversias suscitadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos a través del proceso arbitral, por medio de la gestión, la conciliación y el arbitraje.
- Lograr la resolución de conflictos con eficiencia y satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en el ámbito extrajudicial con objetividad, imparcialidad y confidencialidad.
- Contribuir a elevar la calidad de la atención, la equidad y la eficiencia en la prestación de los servicios en el Estado.
- Proyectar en el contexto estatal una cultura de la atención a la inconformidad favoreciendo la resolución de los conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

## Acciones de Gobierno:

Derivadas de la estrategia general se formulan dos grandes líneas de acción:

1. Consolidación del Arbitraje Médico.
2. Calidad de la Atención Médica.

Estas líneas de acción se operacionalizan en sus respectivos subprogramas:

- Subprograma: Arbitraje Médico.
- Subprograma: Calidad de la Atención Médica.

## Usuarios:

- Población en general.

## Metas del Proyecto:

### Subprograma: Prestación de Servicios de Arbitraje Médico.

A corto plazo:

- Realizar orientación en el 100% de las solicitudes que así lo requieran para la resolución de la problemática planteada por los usuarios.
- Proporcionar asesoría en el 100% de los casos que se presenten y no sean competencia de la Comisión.
- Llevar a cabo gestión inmediata en el 100% de las inconformidades que así lo requieran para resolución de la problemática planteada por los usuarios.
- Llevar a cabo el proceso de conciliación o arbitraje en el 100% de las quejas que así lo ameriten.

### Acciones Anuales estimadas del Subprograma de Arbitraje Médico

1. Orientaciones	53
2. Asesorías	46
3. Gestiones	34
4. Quejas Médicas	33
5. Audiencias de Conciliaciones	16
<b>Total</b>	<b>182</b>

### Subprograma: Calidad de la Atención Médica.

A corto plazo:

- Realizar el 100% de las actividades de difusión programadas.
- Realizar el 100% de las actividades académicas programadas y participar en el 100% de las que así lo requieran.
- Emitir el 100% de las recomendaciones programadas.
- Desarrollar las investigaciones socio-médico pertinente de acuerdo a las posibilidades de recursos y técnico de la Comisión Estatal.

## Acciones Anuales estimadas del Subprograma de Calidad de la Atención Médica.

1. Eventos de difusión general	74
2. Eventos de capacitación	35
3. Emisión de recomendaciones	1
4. Proyecto de investigación	1
<b>Total</b>	<b>111</b>

### Indicadores:

1. Índice en el cumplimiento de suministro de recursos programados
2. Índice de cumplimiento en las actividades de difusión
3. Índice en el cumplimiento de eventos de capacitación programados
4. Índice de eficiencia en el cumplimiento de servicios programados
5. Índice de recomendaciones solventadas de CONAMED
6. Índice de gestión de convenios de colaboración con Ayuntamientos.

**Inversión Total Asignada:** \$ 2, 255, 601.34

**Periodo de ejecución:** Enero- Diciembre de 2012

