

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

## **Planes y Programas 2013.**

**EJE RECTOR:** Desarrollo Social Incluyente para Fortalecer el Bienestar

**PROGRAMA:** Desarrollo Social Incluyente para Fortalecer el Bienestar

**SUBPROGRAMA:** Acceso Universal a los Servicios de Salud y Seguridad Social

**PROYECTO 79:** Consolidación del Arbitraje Médico y Mejora de la Calidad de Atención Médica

### **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 médica 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:**

#### **General**

- Contribuir mediante las acciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico a atender los desafíos a los que se enfrenta el Sistema Estatal de Salud en el estado, de tal manera que se puedan resolver las inconformidades derivadas de la atención a la salud de la población, se realicen acciones para prevenir el conflicto derivado del acto médico y se contribuya a mejorar la calidad de los servicios de salud en el estado

#### **Particulares**

Área Responsable que genera la Información: Departamento Administrativo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala ubicado en Calle Privada del Pino No.2, Colonia del Valle San Gabriel Cuauhtla, Tlaxcala, Tlaxcala. Teléfonos (01246) 46 6-44-36 y 6-27-06 o lada sin costo 01 800 3750 005. Correo Electrónico: [ceamtlax@prodigy.net.mx](mailto:ceamtlax@prodigy.net.mx). Horario de atención de 8:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes



## Entidad: Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

### Planes y Programas 2013.

- Promover la consolidación en el Estado de Tlaxcala del modelo institucional de Arbitraje Médico para la atención de inconformidades y ser el Centro Estatal de referencia.
- Ampliar la cobertura para la atención de inconformidades con la aplicación del Programa de Arbitraje Médico Itinerante.
- Tutelar el derecho a la protección de la salud de la población Tlaxcalteca.
- Contribuir a la resolución de 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.
- Aplicar la normatividad vigente en materia de transparencia y protección de datos personales, así como mantener actualizado el sitio web de la CEAM.

#### 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:

1. Subprograma: Prestación de Servicios del Arbitraje Médico.
2. Subprograma: Mejora de la Calidad de Atención Médica.

#### Usuarios

- Población en general

#### Metas del Proyecto



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

### **Planes y Programas 2013.**

**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 asesorías especializadas en el 100% de los casos que se presenten por los usuarios de la Comisión.
- Llevar a cabo gestiones inmediatas 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.
- Atender el 100% de las audiencias de conciliación que se deriven de las quejas médicas

**Acciones anuales programadas para 2013 del Subprograma**

**Prestación de Servicios de Arbitraje Médico.**

1. Orientaciones	65
2. Asesorías especializadas	58
3. Gestiones inmediatas	46
4. Quejas Médicas	17
5. Audiencias de Conciliaciones	4
<b>Total</b>	<b>190</b>



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

### **Planes y Programas 2013.**

**Subprograma: Mejora de la Calidad de la Atención Médica.**

A corto plazo:

- Realizar el 100% de las actividades de difusión programadas por la Comisión.
- Realizar el 100% de las actividades académicas programadas y participar en el 100% de las que así lo requieran las diferentes instituciones de salud tanto pública como privada.
- Emitir la Recomendación programada a la institución de salud del estado.

**Acciones Anuales programadas para 2013 del Subprograma**

**Mejora de la Calidad de la Atención Médica.**

1. Eventos de difusión general	74
2. Eventos de capacitación profesional	38
3. Emisión de recomendaciones	3
<b>Total</b>	<b>115</b>

**Periodo de ejecución:** Enero a Diciembre 2013.

**Inversión asignada:** \$ 2'289,435.36

**Población Beneficiada:** Población en General.

**Indicadores:**



Área Responsable que genera la Información: Departamento Administrativo de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala ubicado en Calle Privada del Pino No.2, Colonia del Valle San Gabriel Cuauhtla, Tlaxcala, Tlaxcala. Teléfonos (01246) 46 6-44-36 y 6-27-06 o lada sin costo 01 800 3750 005. Correo Electrónico: [ceamtlax@prodigy.net.mx](mailto:ceamtlax@prodigy.net.mx). Horario de atención de 8:00 a 17:00 hrs. de lunes a viernes

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

**Planes y Programas 2013.**

Indicador	Fórmula	Meta anual programada	Resultado esperado	Tipo de indicador	Periodicidad de evaluación
Por ciento de orientaciones	Total de orientaciones realizadas/Total de orientaciones programadas por la CEAM x 100	65	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de asesorías especializadas	Total de asesorías realizadas/Total de asesorías programadas por la CEAM x 100	58	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de gestiones inmediatas	Total de gestiones inmediatas realizadas/Total de gestiones inmediatas programadas por la CEAM x 100	46	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de quejas médicas	Total de quejas médicas atendidas /Total de quejas médicas programadas por la CEAM x 100	17	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de audiencias de conciliación	Total de audiencias de conciliación realizadas/Total de audiencias de conciliación programadas por la CEAM x 100	4	100%	Eficacia	Trimestral



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

**Planes y Programas 2013.**

Indicador	Fórmula	Meta anual programada	Resultado esperado	Tipo de indicador	Periodicidad de evaluación
Por ciento de eventos de difusión	Total de eventos de difusión realizados /Total de eventos de difusión programados por la CEAM x 100	74	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de eventos de capacitación profesional	Total de eventos de capacitación profesional realizados/Total de eventos de capacitación profesional programados por la CEAM x100	38	100%	Eficacia	Mensual
Por ciento de recomendaciones	Emisión de recomendación realizada/Emisión de recomendación programada por la CEAM x 100	3	100%	Eficacia	Cuatrimestral

