

PROGRAMA INSTITUCIONAL

COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN ARBITRAJE MÉDICO

PRESENTACIÓN

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el estado de Chiapas (CECAM) es un organismo público descentralizado del estado, que tiene por objeto resolver las controversias que se suscitan entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, ya sean estos públicos o privados, así mismo, la CECAM sirve de apoyo a los administradores de justicia constitucionales, ya que posee la facultad de emitir opiniones técnicas médicas. Se caracteriza por que el personal que atiende estos asuntos está formado tanto por médicos como por abogados, los cuales analizan cada asunto desde estos dos puntos de vista, siendo esta la característica más importante. El gobierno del estado, preocupado por su población tanto de prestadores como de usuarios del servicio médico, ha otorgado a la CECAM, la atribución de difundir entre los habitantes del estado, información adecuada sobre los derechos y obligaciones en relación a la prestación de los servicios médicos, con el fin de influir en la mejora de la calidad de los mismos.

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 4° establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud y en el mismo sentido, la Ley General de Salud contempla que los usuarios tienen derecho a obtener prestaciones de salud oportunas y de calidad idóneas, así como recibir atención profesional y éticamente responsable; así mismo los artículos 11, 14, 18 y 20 de la Ley de Planeación para el estado de Chiapas, y el artículo 14 de su reglamento, establecen la obligación de los organismos públicos de emitir sus programas institucionales acordes al contexto político, social y económico, en el que realizan sus actividades.

En consecuencia y de acuerdo al Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012, nuestra alineación al mismo es al eje rector “Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad”, subtema “Salud y Seguridad Social” y política pública “Modelo de Atención”.

La prestación de servicios de atención médica por parte de las instituciones públicas o privadas, así como de la de profesionales que ejercen libremente, tiene por objeto común proteger, promover y restaurar la salud de los habitantes del estado de Chiapas.

Existen en el estado de Chiapas, quejas y demandas contra los servicios de salud tanto públicos como privados y actualmente son atendidas por las autoridades administrativas y judiciales, cuya resolución puede incurrir en análisis incompleto por no tomar en cuenta

consideraciones técnicas propias de la profesión médica, así como por dictar sentencias a través de peritajes no especializados en la gama de padecimientos y esquemas de tratamiento que en la actualidad sufren transformaciones constantes.

Ante tales hechos se hace necesario contar en el estado con un organismo que permita desahogar de manera imparcial los conflictos que se susciten entre el usuario y el prestador del servicio, sin perjuicio de las instancias jurisdiccionales correspondientes, así como tratar de prevenir estos conflictos a través de la difusión de los derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios médicos.

Es por esto y con las facultades que establece el decreto de creación de la CECAM, publicado el 15 de agosto del 2001 en el Periódico Oficial número 054, se busca que nuestro programa institucional contribuya en la mejora de los servicios de salud tanto públicos, como privados, dando a conocer a toda la población chiapaneca los derechos con los que cuentan a este respecto, así como, difundiendo las obligaciones que los profesionales de la medicina tienen al brindar estos servicios, a través de programas integrales de difusión que incluyen a las instituciones educativas de salud y que tienen por objeto la prevención de quejas médicas. De la misma manera, mediante la especialización médico/jurídica, presentar a las partes involucradas en una inconformidad, una solución adecuada para ambas partes.

Este programa está integrado por la presentación y la introducción en donde se describe la razón de ser institucional, la alineación al Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012 y el sustento jurídico en el que descansa el ejercicio de sus funciones, así también en dos grandes apartados que a grandes rasgos señalan el porqué de su nacimiento así como el posicionamiento adonde queremos llevar a la institución, estableciendo el análisis actual y la vinculación con los objetivos y prioridades estatales circunscritas en la definición de valores enunciadas en el Plan de Desarrollo. En el segundo apartado se describe la definición de su proyecto y metas sexenales, con las cuales se dará cumplimiento al objetivo descrito con anterioridad que es responsabilidad de este instituto.

I. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

I.I DIAGNÓSTICO

En el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 57.8 por ciento de la población no estaba inscrita en alguna institución de seguridad social médica, por lo que con el fin de mejorar la calidad de vida de los mexicanos, así como su salud, con apoyo en el artículo 4º constitucional, en 1943, se creó el sistema de salud que conocemos hasta estos días. En el año de 2005 se reforma la Ley General de Salud y se crea el Seguro Popular, con lo que se promueve que los servicios de salud lleguen a toda la población mexicana.

Además de la posibilidad de brindar atención médica, es también una preocupación del gobierno del estado vigilar que todos los prestadores de servicios médicos realicen sus

funciones apegadas a los lineamientos establecidos para ello, por lo que es de entenderse que determinado número de pacientes sientan que en algún momento sus derechos han sido infringidos, y en ese momento, requieran de una institución especializada que atienda sus inconformidades desde los aspectos médicos y jurídicos, de forma imparcial y expedita.

Por esto, se crea en el 2003 la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, con el objeto de contribuir en el estado atendiendo con la dualidad médico-jurídica las quejas que inevitablemente surjan en la prestación del servicio médico. Así mismo, tiene como finalidad la de prevenir que surjan las inconformidades mediante la difusión entre los prestadores del servicio médico, de cuáles son sus derechos, pero también las obligaciones que como profesionales impone la ley.

En su creación, la CECAM realizó la difusión de sus funciones de la forma siguiente: se distribuyeron entre la población chiapaneca un total de 65,000 trípticos y se colocaron en todo el estado 8,000 carteles que informaban las obligaciones de los usuarios y prestadores del servicio médico, 6 entrevistas televisivas, 12 entrevistas radiofónicas, con el apoyo del C. Leonardo Martínez.

Se difundieron las funciones de la CECAM en lengua Man, Tojolabal, Jalteco, Tzeltal y Tzolzil; Se produjeron 240 spot televisivos, distribuidos en todo el 2003, así como 1722 spot radiofónicos, a través de una de las cadenas que cubre en todo estado. Se impartieron 16 conferencias dirigidas a los prestadores del servicio médico en todo el estado, con la finalidad de que se conociera la presencia de la CECAM sus funciones, alcances y ventajas.

En virtud de lo anterior, la CECAM cierra el periodo del 2003, con la atención de 89 asuntos en materia de atención médica¹.

En los años siguientes, y hasta el año 2009 se han atendido un total de 1,924 asuntos, de los cuales el 70% se han resuelto de manera favorable tanto para el prestador como para el usuario del servicio médico. El número de asuntos atendidos, se incrementó de forma gradual, ya que la difusión mediante 839 pláticas impartidas tanto a usuarios como a prestadores del servicio médico, desde el año del 2004 al 2009, distribuidas de las siguiente forma: En el año del 2004 se otorgaron 54 pláticas; 71 en 2005; en 2006 91; en 2007 147; 156 en 2008 y 320 en el año de 2009.²

I.II MISIÓN

Difundir entre usuarios y prestadores de servicio médico la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de las partes, con el fin de prevenir el conflicto.

¹ Informe de Actividades CECAM del año 2003

² Informes de Actividades CECAM de los años 2004 al 2009

Ser el medio óptimo para resolver los conflictos que se presenten entre usuarios y prestadores de asistencia médica.

Ante una queja, servir de intermediario para una composición amigable, en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad.

I.II VISIÓN

Constituirse en el centro estatal de referencia, reconocido por la alta especialización y calidad en el manejo de conflicto entre usuarios y prestadores de asistencia médica.

I.III ALINEACIÓN DEL PROGRAMA AL PLAN DE DESARROLLO

OBJETIVOS ESTATALES

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico contribuye al cumplimiento del objetivo estatal *Lograr que toda la población chiapaneca tenga acceso a los servicios de salud, estableciendo un modelo de atención universal con criterios de equidad y calidad* difundiendo los derechos y obligaciones tanto de los usuarios como de los prestadores de servicio médico, público o privado y resolviendo de forma especializada las controversias que se suscitan entre estos.

PRIORIDADES DEL PLAN DE DESARROLLO

De forma indirecta, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, coadyuva a realizar la prioridad de **salud**, porque a través de este organismo los usuarios del servicio médico pueden hacer valer el derecho que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos les otorga en el artículo cuarto y así mismo que dicho servicio de salud sea el adecuado, oportuno y de calidad.

VALORES

Con **unidad**, la CECAM trabaja con eficacia y eficiencia, y todas sus áreas se conducen como una sola, para fortalecer las actividades en beneficio de la población chiapaneca.

La **honestidad** es una de las bases fundamentales de la comisión, ya que su labor debe ser íntegra y sus funciones deben estar apoyadas en la rectitud y probidad, apegándose absolutamente a las disposiciones de nuestro decreto de creación y los reglamentos que lo conforman.

Con **responsabilidad**, la CECAM proporciona servicios de calidad, con eficacia y sensatez a la población chiapaneca, comprometida siempre de brindar una atención mejorada y confiable

Con **respeto**, la CECAM se encuentra al servicio de la sociedad y es un organismo con amplias ideas, integrado por personas dispuestas a escuchar con tolerancia y sin distingo alguno. Reconoce en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándole a cada quién su valor

Con **transparencia**, esta Comisión combate la desconfianza, por lo que este valor, establece una de las formas idóneas para mantener informada a la sociedad sobre el quehacer real de este organismo. Asumir el compromiso de ofrecer más información, de distinguirnos a partir de la correcta aplicación de los recursos públicos y la continua rendición de cuentas a nuestra sociedad.

Con **imparcialidad** la comisión atiende los asuntos que se le presentan con equidad.

ALINEACIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL AL PROGRAMA SECTORIAL

Las actividades de la CECAM contribuyen a la atención del Programa Sectorial de Salud, en específico al objetivo 12 *Garantizar servicios de salud con criterios de equidad y calidad a toda la población Chiapaneca.*

OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA DEPENDENCIA

Otorgar servicios de salud de medicina familiar, con oportunidad, eficiencia, calidad, equidad y calidez.

II. PLANEACIÓN OPERATIVA

II.I PROYECTO INSTITUCIONAL

ANEXO 1.

Nombre del proyecto:

Atención a usuarios y sensibilización al prestador de servicios de salud para prevención de conflictos

Diagnóstico/ Situación a atender

En el Censo General de Población y Vivienda del año 2000, el 57.8 por ciento de la población no estaba inscrita en alguna institución de seguridad social médica.

Además de la posibilidad de brindar atención médica, es también una preocupación del gobierno del estado vigilar que todos los prestadores de servicios médicos realicen sus funciones apegadas a los lineamientos establecidos para ello, por lo que es de entenderse que determinado número de pacientes sientan que en algún momento sus derechos han sido infringidos y en ese momento, requieran de una institución especializada que atienda sus inconformidades desde los aspectos médicos y jurídicos, de forma imparcial y expedita.

Desde el 2004 y hasta el 2009 se han atendido un total de 1,924 asuntos, de los cuales el 70% se han resuelto de manera favorable tanto para el prestador como para el usuario del servicio médico.

Resumen Narrativo	Metas	Medios de verificación
Fin Otorgar servicios de salud de medicina familiar, con oportunidad, eficiencia, calidad, equidad y calidez		
Objetivo del programa Usuarios y prestadores del servicio médico obtienen atención a sus problemas médico- jurídica	Al finalizar la presente administración se logrará la atención de 1800 asuntos.	Informe de Gobierno, Cuenta Pública, y Tablero Estratégico de Control
Resultado 1 Asesorías a los usuarios del servicio médico brindadas	393 asesorías	Informe de Gobierno, Cuenta Pública
Resultado 2 Orientaciones a los prestadores de servicio médico proporcionadas	601 orientaciones	Informe de Gobierno, Cuenta Pública
Resultado 3 Quejas relacionadas con la atención médica atendidas	763 quejas	Informe de Gobierno, Cuenta Pública
Resultado 4 Dictámenes médicos emitidos	43 dictámenes médicos	Informe de Gobierno, Cuenta Pública

ANEXO 2. Matriz de metas institucionales

EJE RECTOR: 2.- Desarrollo Social y Combate a la Desigualdad

SUBTEMA: 2.05.- Salud y Seguridad Social

POLÍTICA PÚBLICA	OBJETIVO	PROGRAMA	RESULTADOS	METAS	META SEXENAL	2007	2008	2009	2010	2011	2012
------------------	----------	----------	------------	-------	--------------	------	------	------	------	------	------

2.05.02 Modelo de atención.	2.05.02.04 Otorgar servicios de salud de medicina familiar con oportunidad, eficiencia, calidad, equidad y calidez.	Atención a usuarios y sensibilización al prestador de salud para prevenir conflictos.	Asesorías a los usuarios del servicio médico brindadas	<i>393 asesorías</i>	393	45	37	59	232	10	10
			Orientaciones a los prestadores de servicio médico proporcionadas	<i>601 orientaciones</i>	601	163	157	185	76	10	10
			Quejas relacionadas con la atención médica atendidas	<i>763 quejas</i>	763	160	139	178	246	20	20
			Dictámenes médicos emitidos	<i>43 dictámenes médicos</i>	43	7	9	12	5	5	5