



**PODER EJECUTIVO**  
**230 00 ORGANISMOS SUBSIDIADOS**  
**COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE PARA**  
**USUARIOS Y PRESTADORES DE SERVICIO RELACIONADOS CON SALUD**  
**\$ 2,443,383.49**

**MISIÓN**

**D**ifundir entre los usuarios y prestadores de los servicios para la salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir desavenencias, utilizando a esta Comisión Estatal como el medio para arbitrar los conflictos que se pudieran originar en la relación médico paciente.

**VISIÓN (2006)**

**C**onstituirse como un organismo especializado en la resolución de conflictos y promotor de las relaciones sanas entre los médicos y sus pacientes pero mas aún, en el papel de metaevaluador de los servicios de salud y árbitro con un marco jurídico y normativo claro, con la participación de asesores externos, médicos certificados por sus consejos de especialidad y reconocidos como expertos en su materia. Todos ellos dirigidos hacia la ciudadanía para incrementar la confidencialidad y confianza en los servicios de salud en el Estado de Chiapas, tanto públicos como privados.

N° OBJ. PROG. SECT.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL ORGANISMO PÚBLICO
E.13	1. Arbitrar los conflictos entre usuarios y prestadores de atención médica que surjan de la relación médico paciente.

**LÍNEAS DE ACCIÓN DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO**

- 1.1. Otorgar conferencias y adiestramientos a los prestadores de atención médica para el mejoramiento de la relación médico paciente y mejorar la calidad de los servicios médicos brindados.
- 1.2. Realizar juntas de avenencia entre los usuarios y prestadores de atención médica para resolver la inconformidad surgida de la relación médico paciente.

N° O. E.	DIMENSIÓN	INDICADOR DEL OBJETIVO ESTRATÉGICO	META %
1	Cobertura	Conferencias y adiestramientos realizados	100.00
1	Cobertura	Resolución de quejas	80.46
1	Calidad	Usuarios satisfechos con los servicios otorgados	89.66

## VINCULACIÓN CON LA PLANEACIÓN ESTATAL

### PLAN DE DESARROLLO CHIAPAS 2001–2006

#### OBJETIVOS DEL PLAN

4.5.02 Establecer la salud como un derecho social, con el fin de ampliar la calidad y cobertura de los servicios bajo criterios igualdad y sin discriminación en su otorgamiento.

#### POLÍTICAS TRANSVERSALES

##### **Equidad De Género.**

Los servicios de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico van dirigidos a todas las personas, sin importar su sexo, como ciudadanos con iguales derechos y obligaciones.

##### **Participación Social.**

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, como organismo conjuntamente con la sociedad sus individuos e instituciones, se incorporan activamente al proceso de definición y ejecución de las políticas públicas.

#### RETOS

- Lograr una cultura de planeación que fije metas objetivas y realistas, que sean traducibles a las políticas públicas, a fin de invertir racional y eficazmente.
- Lograr una administración pública estatal más flexible y dinámica, que atienda demandas de la sociedad.
- Elevar la calidad y cobertura de los servicios públicos, revalorizando a los servidores públicos.
- Organizar métodos de trabajo que permitan una mejor coordinación y función de las instancias de Gobierno.
- Planear y ejecutar los programas gubernamentales a partir de acciones concurrentes de todas las áreas de Gobierno y en las que estén presentes las políticas transversales.

#### PRIORIDADES

##### **Salud.**

Ampliar la calidad y cobertura de los servicios de salud con criterios de igualdad e inclusión, garantizando la coordinación de las instituciones que atienden a la población derechohabiente y a la población abierta, fortaleciendo la infraestructura hospitalaria, incrementando la capacidad de respuesta científica y tecnológica, y asegurando el abasto de medicamentos en todos los centros que ofrecen servicios de salud.

**PRIORIDADES**

Las actividades de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, tienen una participación importante dentro de esta línea de acción de la prioridad en acciones de salud, puesto que se encarga de capacitar a los prestadores de servicios de salud a brindar una atención idónea, para mejorar la relación médico paciente y que los servicios que prestan las instituciones de salud sean cada vez mejores.

**PROGRAMA SECTORIAL 2001-2006**

**NOMBRE (S) DEL SECTOR (ES)**

Programa de Salud

**N°  
OBJETIVO  
DEL PLAN**

**OBJETIVOS DEL SECTOR**

4.5.02	E.13	Fortalecer la capacidad de respuesta en la atención de problemas de salud pública, impulsando las áreas técnicas al interior de las diferentes instituciones encargadas de la salud.
--------	------	--

**PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2004**  
**INFORMACIÓN FINANCIERA Y FUNCIONAL**

**GASTO POR TIPO DE PROYECTO**

DESCRIPCIÓN	GRAN TOTAL	INSTITUCIONALES			INVERSIÓN
		SUBTOTAL	GASTO		
			CORRIENTE	DE CAPITAL	
Presupuesto de Egresos	2,443,383.49	2,443,383.49	2,443,383.49	0.00	0.00
Porcentaje	100.0	100.00	100.00	0.00	0.00

### DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL

FUNCIONES/SUBFUNCIONES	IMPORTES	
	FUNCIONES	SUBFUNCIONES
<b>Total Organismo Público</b>	<b>2,443,383.49</b>	
<b>I Laboral.</b>	<b>2,443,383.49</b>	
C Conciliación y Arbitraje.		2,443,383.49

#### ACTIVIDADES SUSTANTIVAS Y METAS PARA 2004

##### **I Laboral**

##### **C Conciliación y Arbitraje**

Durante el ejercicio del año 2004 la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje para Usuarios y Prestadores de Servicios Relacionados con la Salud tiene establecido llevar a cabo la realización del proyecto denominado "Sensibilización a usuarios de los servicios de salud en el Estado de Chiapas", el cual tiene como objetivo fundamental el de informar a los usuarios de los servicios de salud acerca de sus derechos y obligaciones así como a que instancia deben ellos acudir en caso de que existan conflictos surgidos referente a la relación médico paciente a fin de lograr un ambiente de cordialidad entre ambas partes.

Es por todo esto también que esta Comisión para alcanzar al 100% el logro de sus metas, necesita contar con los recursos materiales y humanos para la realización del proyecto, por lo cual se planea para el año 2004 realizar adquisición de materiales y suministros por un importe de \$266,047.55 el cual incluye diversas partidas tales como material de limpieza, materiales y útiles de oficina, refacciones, accesorios y herramientas, etc.

En lo que se refiere a Servicios Generales se realizarán gastos por un monto de \$1' 114,308.68 ya que nos vemos en la necesidad de utilizar el servicio postal, agua, luz, servicio telefónico, brindar capacitación al personal, etc.

Y en cuanto a la adquisición de bienes muebles e inmuebles tales como mobiliario, bienes informáticos, equipo de administración, etc., se ejercerá la cantidad de \$30,655.31

Todo esto como antes mencionamos con el fin de alcanzar en su totalidad las metas establecidas para las que fue creada esta Comisión.

**PROYECTOS Y/O PROCESOS RELEVANTES**

NOMBRE DE PROYECTO		TIPO DE PROYECTO	
Sensibilización de Usuarios de los Servicios de Salud en el Estado de Chiapas.		PI	
OBJETIVOS DEL PROYECTO		N° OBJETIVO ESTRATÉGICO	
1. Informar a los usuarios de los servicios de salud acerca de sus derechos y obligaciones; así como a que instancia deben acudir en caso de existir un conflicto surgido de la relación médico-paciente.		1	
INDICADORES			
N° OBJ. PROJ.	TIPO Y DIMENSIÓN	NOMBRE DEL INDICADOR	META %
1	Proyecto Cobertura	Asesorías a usuarios de los servicios de salud.	100.00

**SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS,  
PROYECTADOS AL CIERRE DEL EJERCICIO 2003**

**I LABORAL**

**C CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

De enero a junio se han recibido 28 quejas, se espera recibir hasta diciembre de este mismo año 56, y se esperan recibir y atender para el 2004, 87 quejas. Se han realizado también 25 conferencias durante el primer semestre de este año, programando para el cierre del 2003 50 conferencias y para el 2004 se realizarán 62 conferencias en los diversos municipios del Estado de Chiapas a prestadores de atención médica y 49 más a usuarios de los servicios de salud.

En cuanto a actividades de difusión se refiere, se han realizado 360 spots radiofónicos y 64 televisivos, en el primer semestre del 2003, se cerrará el año con 1440 spots radiofónicos y 196 televisivos; se realizarán 2160 spots radiofónicos y 264 televisivos para el año 2004.

**EXPECTATIVAS PARA EL EJERCICIO 2005-2006**  
**(VISIÓN)**

**I LABORAL**

**C CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE**

Dentro de las actividades programadas para el 2005 se cuentan las de aperturar una delegación en la ciudad de Tapachula Chiapas, con la finalidad de cubrir las regiones VII, VIII y IX del Estado de Chiapas con el programa Sensibilización a usuarios de servicios de salud y por la demanda de quejas, sitio en que se requerirán 1 Delegado, 1 Analista Técnico "B", 1 Secretaria de mando superior y 1 Intendente.

Una Delegación mas será abierta en la ciudad de Palenque Chiapas, para cubrir la región VI y parte de la región III, instaurando el programa Sensibilización a usuarios de los servicios de salud, dónde también se necesitará de 1 Delegado, 1 Analista Técnico "B", 1 Secretaria de mando superior y 1 Intendente.

Ambas delegaciones, serán supervisadas por la unidad de apoyo administrativo con sede en Tuxtla Gutiérrez.