



PODER EJECUTIVO
230 00 ORGANISMOS SUBSIDIADOS
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE
MÉDICO
\$ 2,995,038.08

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

Misión

Difundir entre los usuarios y prestadores de los servicios de salud públicos y privados, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, para prevenir conflictos o en su caso, intermediar para resolver las quejas de manera armoniosa, imparcial y gratuita.

Visión (2006)

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

Objetivos Estratégicos del Organismo Público	Alineación	
	Plan	Programa Sectorial
1. Mejorar la atención médica otorgada por los prestadores de servicios de salud; a través de la difusión de derechos y obligaciones.	4.5.02	E.01
2. Arbitrar los conflictos entre usuarios y prestadores de atención médica, que surjan de la relación médico paciente.	4.5.13	E.13

Objetivo Est. y No.	Líneas de Acción del Objetivo Estratégico
1.1	Otorgar conferencias a los prestadores de atención médica para el mejoramiento de la relación médico paciente y mejorar la calidad de los servicios médicos brindados.
2.1	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 %
01	Cobertura	Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos.	100.00
02	Cobertura	Resolución de quejas.	100.00
02	Cobertura	Orientación a usuarios.	100.00
02	Cobertura	Asesoría a usuarios.	100.00
02	Calidad	Usuarios satisfechos con los servicios.	100.00

Beneficiarios												
Género			Zona		Población			Marginal				
Clave	Tipo	Total	Urbana	Rural	Mestiza	Indígena	Inmigrante	MA	A	M	B	MB
		1,640	637	1,003	1,190	450	0	0	264	495	524	357
38	H	747	290	457	542	205	0	0	120	225	239	163
Usuarios	M	893	347	546	648	245	0	0	144	270	285	194

VINCULACIÓN DEL PLAN ESTATAL
Plan de Desarrollo Chiapas 2001–2006

Clave Eje, Grupo, Objetivo	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 de igualdad y sin discriminación en su otorgamiento.
4.5.13	Fortalecer la capacidad de respuesta en la atención de problemas de salud pública.

Clave		Líneas Estratégicas del Plan
Plan	L.E.	
4.5.02	4.5.B1	Se desarrollarán programas para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de salud con criterios de equidad.
4.5.13	4.5.13	Se crearán grupos técnicos interinstitucionales que conforman redes para el estudio y transformación de los problemas de gestión y atención médica.

Políticas Transversales del Plan

Equidad de Género.

Los servicios van dirigidos a todas las personas sin importar su sexo, como ciudadanos con iguales derechos y obligaciones.

Cultura de Paz.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico promueve la cultura de paz, utilizando el diálogo como método de negociación y reconciliación para resolver los conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

Participación Social.

Esta Comisión conjuntamente con la sociedad, sus individuos e instituciones, se incorporan activamente al proceso de definición y ejecución de las políticas públicas.

Políticas Transversales	100%
Equidad de Género	30
Nueva Relación con los Pueblos Indios	0
Aprovechamiento Sustentable de los Recursos Naturales	0
Cultura de Paz	35
Participación Social	35

Retos del Plan

- R.19** Lograr una cultura de planeación con metas y objetivos realistas para invertir racional y eficazmente.
- R.22** Lograr una administración pública estatal más flexible y dinámica, que atienda demandas de la sociedad.
- R.23** Elevar la calidad, calidez y cobertura de los servicios públicos, revalorizando a los servidores públicos.
- R.24** Organizar métodos de trabajo que permitan una mejor coordinación y función de las instancias de gobierno.
- R.29** Planear y ejecutar los programas gubernamentales en todas las áreas de gobierno y en las que estén presentes todas las políticas transversales.

Prioridades del Plan

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.

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

Clave y Nombre (s) del Sector (es)

E. Programa de Salud

Clave de Objetivo del Plan	Descripción de Objetivos del Sector
4.5.02	E.01 Establecer la salud como un derecho social, con el fin de ampliar la calidad de los servicios bajo criterios de igualdad y sin discriminación en su otorgamiento.
4.5.13	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 ESTRATÉGICO ANUAL 2005 INFORMACIÓN FINANCIERA Y FUNCIONAL

Gasto por Tipo de Proyecto

Proyectos	Gasto Corriente	Gasto de Capital	Subtotal	%
Institucionales (PI)	2,995,038.08	-	2,995,038.08	100.00
Inversión (PK)	-	-	-	0.00
Total	\$2,995,038.08	\$0.00	\$2,995,038.08	100.00

Distribución Funcional

F	SF	Descripción	Funciones	Subfunciones	%
B		Impartir Justicia	2,995,038.08		100.00
	D	Laboral		2,995,038.08	100.00
Total Organismo Público			2,995,038.08	2,995,038.08	100.00

ACTIVIDADES SUSTANTIVAS Y METAS 2005

B Impartir Justicia

D Laboral

Esta Comisión Estatal, tiene como Proyecto la Atención de Usuarios y Sensibilización del Prestador de Servicios de Salud para la Prevención de Conflictos” suscitados en la relación médico-paciente, el objetivo de éste, es informar al usuario y al prestador de servicios médicos sus derechos y obligaciones.

Para alcanzar el 100% de las metas en este proyecto, es necesario contar con un presupuesto que se divide en: Materiales y suministros \$ 277,371.69, servicios generales \$1, 166,696.65 y bienes muebles e inmuebles \$ 31,779.50.

Se proyecta para este ejercicio: 105 quejas, 25 orientaciones, 10 asesorías y 77 conferencias en los diversos municipios del Estado de Chiapas a prestadores de atención médica y a usuarios de los servicios de salud.

PROYECTOS Y/O PROCESOS RELEVANTES

Nombre de Proyecto			Tipo de Proyecto
Atención de Usuarios y Sensibilización al Prestador de Servicios de Salud para Prevención de Conflictos.			PI
Objetivos del Proyecto			N° Objetivo Estratégico
1. Mejorar la atención otorgada por los prestadores de servicios de salud.			4.5.02-E01-01
2. Arbitrar los conflictos entre usuarios y prestadores de atención médica, que surjan de la relación médico – paciente.			4.5.13-E13-02
Indicadores			
N° Obj. Proy.	Tipo y Dimensión	Nombre del Indicador	Meta %
1	Proyecto Cobertura	Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos.	100.00
2	Proyecto Cobertura	Resolución de quejas.	100.00
2	Proyecto Cobertura	Orientación a Usuarios.	100.00

2	Proyecto Cobertura	Asesorías a Usuarios.	100.00
2	Servicio Calidad	Usuarios satisfechos con los servicios	100.00

SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS, OBTENIDOS AL CIERRE DE LOS EJERCICIOS 2001-2003

I Laboral
C Conciliación y Arbitraje

De Enero a Diciembre se recibieron 89 quejas, se realizaron 39 conferencias nacionales e internacionales con una audiencia 2,721 personas, se dieron 11 entrevistas radiofónicas, 3 televisivas y 3 periodísticas. La difusión dada en el año 2003 consistió en 1,722 spots radiofónicos y 240 spots televisivos. Se firmaron convenios de colaboración con algunos municipios como son: Yajalón, Chilón, Ocosingo, Las Margaritas, Tenejapa, La Trinitaria, Independencia, Villa Las Rosas, Ostucán, Comitán de Domínguez, San Cristóbal de las Casas, Jiquipilas, Frontera Comalapa, Suchiapa, Nicolás Ruiz, Cintalapa, Simojovel de Allende, Tila, Arriaga, Pijijiapan, Bellavista, Acapetahua y Villacorzo.

SINOPSIS DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS, PROYECTADOS AL CIERRE DEL EJERCICIO 2004

I Laboral
C Conciliación y Arbitraje

De Enero a Junio se han recibido 46 quejas, 13 orientaciones y 2 asesorías, se espera recibir hasta diciembre de este mismo año 96 quejas, 20 orientaciones y 8 asesorías. Se han realizado también 28 conferencias durante el primer semestre de este año, programando para el para el cierre del 2004, 62 conferencias en los diversos municipios del estado de Chiapas a prestadores de atención médica y a usuarios de los servicios de salud.

En cuanto a actividades de difusión se refiere, se han realizado 360 spots radiofónicos y 64 televisivos, se realizarán en 2004 2,160 y 264 spots, respectivamente.

EXPECTATIVAS PARA EL EJERCICIO 2006 (VISIÓN)

B Impartir justicia
D laboral

Se proyecta continuar el Proyecto "Atención de Usuarios y Sensibilización del Prestador de Servicios de Salud para la Prevención de Conflictos," con el fin de dar continuidad y acercar a los usuarios los beneficios de esta Comisión, así como sus derechos y obligaciones.

Se impulsará el establecimiento las Delegaciones con sede en Palenque y Tapachula de Córdova y Ordóñez, para que puedan brindar servicio a los municipios colindantes, y de esta forma constituirse como el centro de referencia, reconocido por la alta especialización y calidad en el manejo de conflictos entre

usuarios y prestadores de asistencia médica, en la entidad chiapaneca. Es por esto que esta Comisión, necesitará recursos destinados para el funcionamiento de dichas delegaciones como también de las oficinas centrales, así mismo recursos para la contratación de personal altamente capacitado que coadyuve al beneficio de la sociedad chiapaneca. Será necesario también la adquisición de materiales, bienes muebles e inmuebles que permitan el funcionamiento y desempeño de actividades afines a la institución.