



MORELOS
PODER EJECUTIVO

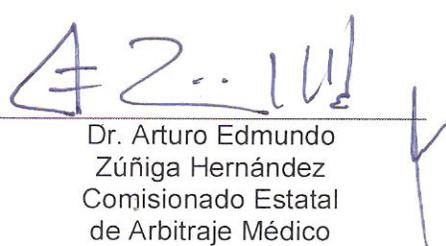
Programa Operativo Anual Presupuestal 2013

Comisión Estatal de Arbitraje Médico

Responsable de la integración


L.A. Francisco Javier
Carpio López
Director de Administración

Aprobación


Dr. Arturo Edmundo
Zúñiga Hernández
Comisionado Estatal
de Arbitraje Médico

Enero, 2013

El presente Programa Operativo Anual, se formuló con fundamento en el artículo 70, fracción XVIII inciso b y artículo 119, fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; artículo 22, fracción XXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal; artículo 6, 17, fracción V y artículos 33 y 34 de la Ley Estatal de Planeación y artículos 3, 15, 19, 43, 44 y 46 de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público. Los aspectos administrativos a que se refiere el artículo 33 de la Ley Estatal de Planeación, se pueden consultar en el portal de transparencia de la página en Internet del Gobierno del Estado de Morelos (www.morelos.gob.mx).

Contenido

I.	Diagnóstico del sector	3
II.	Misión y Visión.....	5
III.	Objetivos estratégicos	6
IV.	Indicadores de resultados.....	7
V.	Resumen de recursos financieros.....	8
VI.	Proyectos por unidad responsable:.....	9

[Handwritten signatures and marks in blue and purple ink, including a large scribble and several initials.]

I. Diagnóstico del sector

La queja médica es, en buena medida, la expresión de los pacientes sobre expectativas no cumplidas acerca de las características del modelo de atención que desearían tener. Además, a través de ella se manifiestan diferentes tipos de problemas de interrelación entre pacientes y médicos y entre la población y la forma de operar de las instituciones de salud. Dado su complejo origen y naturaleza, el conocimiento y la atención de las quejas médicas no se debe circunscribir a compensar el daño, sino que se debe procurar comprender de qué y porqué se quejan los pacientes y actuar sobre las causas.

Hoy todavía muchas quejas médicas se ventilan en instancias judiciales a través de denuncias ante el ministerio público, con graves repercusiones para el médico, porque su prestigio se ve dañado en tanto que frecuentemente se hace pública. Los médicos cuidan su prestigio y con él trabajan. Cuando se exhibe a los médicos que han sido denunciados, aun antes de haber demostrado si tienen alguna responsabilidad, sus relaciones en el seno familiar y laboral se alteran, se cuestiona su capacidad profesional y su integridad. Su esfuerzo y trabajo se desvanecen. Esto es una de las cosas que el arbitraje médico pretende evitar.

El principal propósito del arbitraje médico es la solución de controversias a través de una instancia no judicial, con procesos claros, personal especializado y de desempeño imparcial, que busca conocer la verdad de lo ocurrido en el acto reclamado y si es el caso, ayuda a que se reconozca el error, se repare el daño y se busquen los mecanismos para evitar que eventos de esta naturaleza se vuelvan a repetir en el futuro.

El arbitraje médico es una figura joven que en poco tiempo ha ganado confianza y prestigio y que sin duda se consolidará como la mejor fórmula para la solución de controversias entre los pacientes y los médicos.

Hoy resulta necesario fortalecer e innovar el arbitraje médico a través de un programa de acción inscrito en el Programa Estatal de Salud, destinado de manera esencial a garantizar el derecho a la protección de la salud, prevenir el conflicto médico y ayudar a la resolución de controversias por una vía no judicial, favorecer la relación médico-paciente y, coadyuvar con análisis especializados a formular recomendaciones para la mejora de la calidad de la atención y la seguridad del paciente.

Fortalezas

Organismo Público Descentralizado, con personalidad jurídica y autonomía técnica, creado como recurso no judicial del Estado, para contribuir a solucionar controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud.

La COESAMor revisa permanentemente los procesos y procedimientos de atención de inconformidades médicas, con el propósito de simplificarlos y elevar su eficiencia, eficacia y calidad, inscribiéndolos en un proceso de mejora continua.

Continua, mas no suficiente, promoción del conocimiento y el intercambio de experiencias con personas, instituciones y organismos de diversas disciplinas, acerca del origen de las quejas y los caminos para prevenirlos y resolverlos, mediante estrategias de comunicación y adecuada relación médico-paciente.

Debilidades

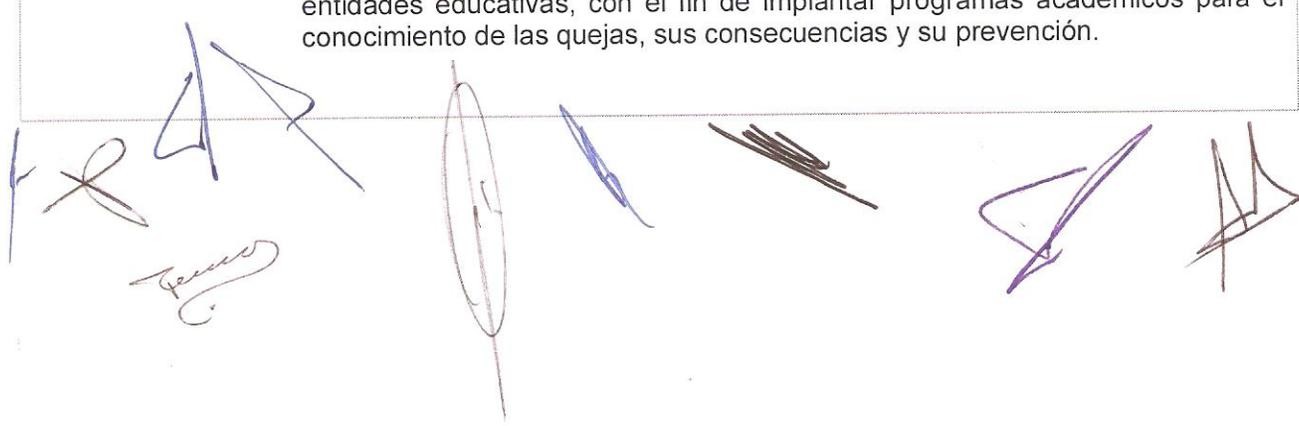
Insuficiencia de recursos para promover e incrementar el conocimiento de la sociedad sobre las funciones y servicios que ofrece la COESAMor, a través de medios y estrategias de comunicación, información y educación; para lo cual

se requiere que dicho gasto se encuentre contemplado dentro del presupuesto de gasto corriente.

Con la intención de ampliar la cobertura del modelo de arbitraje médico, aumentando la accesibilidad de la población a la presentación de quejas y a su solución, se debe promover la creación de oficinas regionales dependientes de la COESAMor; acción que requiere de mayores recursos para este Organismo.

Oportunidades La regulación de la atención médica permite controlar las actividades de prestación de servicios, así como las de investigación y enseñanza, con el fin de orientarlas a la mejora de la calidad de atención. Esta regulación permitirá a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico realizar acciones válidas, como la elaboración de recomendaciones para prevenir inconformidades por mala práctica o inadecuada comunicación médico-paciente así como para mejorar la seguridad del paciente y la calidad en la atención médica.

Amenazas Falta de interés en el desarrollo de una cultura de calidad y seguridad, que contribuya a reducir las quejas y los eventos adversos; cultura que se debe iniciar desde el proceso formativo de los recursos humanos, lo cual requiere el reforzamiento de los vínculos académicos entre las instituciones de salud y las entidades educativas, con el fin de implantar programas académicos para el conocimiento de las quejas, sus consecuencias y su prevención.



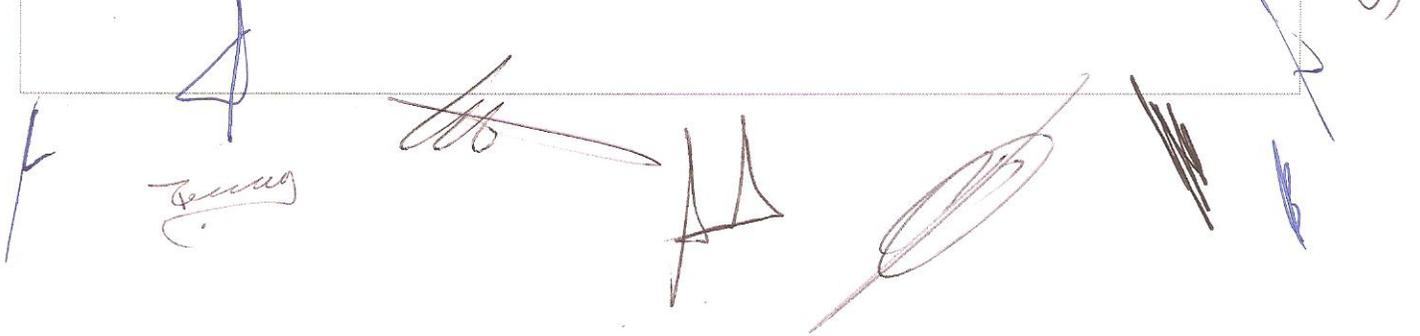
II. Misión y Visión

Misión

Contribuir a tutelar el derecho a la protección de salud, así como elevar la calidad de los servicios de salud que se presten en el Estado propiciando relaciones sanas entre el prestador y el usuario de estos servicios.

Visión

Ser el organismo por excelencia, que mediante los principios de buena fe, imparcialidad, conciliación y objetividad, fomente una cultura de corresponsabilidad en el cuidado de la salud que al mismo tiempo favorezca la calidad de esta y que permita perfilar un modelo de arbitraje con beneficios mutuos para usuarios y prestadores, garantizando abatir las controversias suscitadas en la prestación de los servicios de salud; con entera satisfacción para las partes.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a signature in the center, and several initials on the right.

III. Objetivos estratégicos

<i>Objetivo estratégico</i>	<i>Indicador de resultado</i>	<i>Meta</i>
1. Atender las controversias suscitadas en la prestación de servicios de salud a través de personal especializado, de manera confiable, personalizada e imparcial, para la búsqueda de soluciones entre las partes en conflicto.	Usuarios que resuelven su controversia en la COESAMor	277
2.		
3.		
4.		
5.		

Handwritten signatures and scribbles in blue ink are present below the table, including a large signature on the left and several smaller marks and scribbles across the bottom of the page.

IV. Indicadores de resultados

Ficha técnica del indicador de resultado							Clave:	SH-01	
Denominación:	Usuarios que resuelven su controversia en la COESAMor								
Interpretación:	A mayor valor del indicador se incrementa la cobertura de usuarios atendidos								
Método de cálculo									
Tipo:	x	Valor absoluto (N)	Porcentaje ((N/D)*100)	Razón o promedio (N/D)	Tasa de variación (((N/D)-1)*100)				
Otro:									
Fórmula:	Descripción de la variable			Unidad de medida de la variable					
Numerador (N):	Atenciones proporcionadas			Atenciones					
Denominador (D):									
Sentido de la medición:	Ascendente	Dimensión:	x	Eficiencia Eficacia Calidad Economía	Frecuencia de medición:	Mensual			
	Descendente					Bimestral			
	Regular					Trimestral			
						Semestral			
						Anual			
						Otro:			
Línea base							Meta 2013		
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Unidad de medida		
Numerador	246	248	282	290	290	290	Atenciones		
Denominador							Cantidad		
Resultado							277		
Programación de la meta 2013									
Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre			
70		69		69		69			
Fuente de información:	COESAMor								
Medios de verificación:	Registros internos del Organismo								
Glosario:									
Observaciones:									

V. Resumen de recursos financieros (Miles de pesos)

Unidad Responsable de Gasto	Gasto corriente y social		Gasto de inversión			
	Estatal	Federal	Federal		Estatal	Otros recursos
			Ramo 33	Prog. Fed.		
1. Comisión Estatal de Arbitraje Médico	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total organismos sectorizados	3,000.00	0.0	0.0	0.0	0.00	0.0
	3,000.00				0.00	
			3,000.00			
Observaciones						

VI. Proyectos por Unidad Responsable de Gasto

Unidad responsable	
Clave presupuestal:	40 8 2
Nombre:	Comisión Estatal de Arbitraje Médico

Relación de proyectos por Unidad Responsable de gasto						
Proyectos	Gasto corriente y social (Miles de pesos)		Inversión (Miles de pesos)			
	Estatad	Federal	Federal		Estatad	Otros Recursos
			Ramo 33	Prog. Fed.		
1. Arbitraje Médico (Atención de controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud).	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2. Difusión, Promoción e Información de los beneficios que ofrece la COESAMor.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	3,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	3,000.00		0.00			
			3,000.00			
Observaciones						

Proyecto			
Número:	1	Tipo:	(x) institucional () de inversión
Nombre:	Arbitraje Médico (Atención de controversias entre usuarios y prestadores de servicios de salud)		
Municipio(s):	Todo el Estado		
Población objetivo del proyecto			
Hombres:	858,588	Mujeres:	918,639
Total:	1,777,227		
Clasificación funcional			
Finalidad:	2. Desarrollo Social		
Función:	2.3 Salud		
Subfunción:	2.3.4 Rectoría del Sistema de Salud		
Vinculación con el Plan Estatal de Desarrollo			
Eje rector:	Pendiente por definir hasta que se elabore el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018		
Objetivo:	Pendiente por definir hasta que se elabore el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018		
Estrategia:	Pendiente por definir hasta que se elabore el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018		
Vinculación con el Programa de Mediano Plazo			
Programa:	Pendiente por definir hasta que se elabore el Programa Sectorial 2013-2018		
Objetivo:	Pendiente por definir hasta que se elabore el Programa Sectorial 2013-2018		
Características del proyecto			
Objetivo(s):	Promover la conciliación de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios de salud mediante la atención de solicitudes de los usuarios de los servicios de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Morelos (COESAMor).		
Estrategia(s):	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación del personal. • Implantar un sistema de evaluación del servicio. • Actualizar los convenios de colaboración. • Asegurar la participación de expertos terceros calificados. • Análisis permanentemente de las principales causas de quejas médicas. 		

	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el sistema de información institucional que propicie la transparencia en el manejo de los recursos a cargo de la COESAMOR Difundir las recomendaciones para prevenir el conflicto médico, y mejorar la calidad de la práctica de la medicina. Promover la enseñanza de temas relacionados con la prevención del conflicto médico y la calidad de la práctica de la medicina. Participación en las reuniones a los que convoque el Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y los que se den con otras Comisiones Estatales en el intercambio y reflexión de experiencias que permitan acordar y optimizar los mejores esquemas para la resolución del conflicto médico-paciente y que conlleven a una sobresaliente preparación técnica propiciando una mejora continua en los servicios que presta a la ciudadanía, acorde con una filosofía de calidad total.
Acciones de coordinación con otros órdenes de gobierno o dependencias estatales:	Celebración de convenios de coordinación con municipios y los Estados de Puebla y Estado de México para la atención de quejas sobre servicios médicos recibidos.
Acciones de concertación con la sociedad:	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento y/o actualización de los convenios de colaboración con los Colegios, Asociaciones y Agrupaciones Médicas en materia académica para la promoción de los beneficios de la COESAMOR, así como para recibir apoyo en materia de arbitraje en la elaboración de dictámenes médicos. Celebración de convenios de coordinación con instituciones privadas y sociales que presten servicios de salud o que estén involucradas en el tema.
Beneficio social y/o económico:	El acceso de la población a la impartición de justicia de manera gratuita, a través de un organismo que desarrolla mecanismos alternos de solución de controversias, especializado en la solución de conflictos suscitados entre usuarios y prestadores de servicios de salud. Además de realizar acciones encaminadas a procurar que los servicios de salud en el Estado se proporcionen con calidad.
Observaciones:	

Información financiera del proyecto institucional (Gasto corriente y social)					
Rubro	Programación trimestral de avance financiero (Miles de pesos)				
	Subtotales	1er. Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre
Total	3,000.00	835.00	792.00	679.00	694.00
Estatal	3,000.00	835.00	792.00	679.00	694.00
Servicios personales	2,324.00	608.00	644.00	528.00	544.00
Materiales y suministros	128.00	56.00	24.00	24.00	24.00
Servicios generales	548.00	171.00	126.00	126.00	125.00
Observaciones					

Ficha técnica del indicador										
Clave:	SS-COESAMOR-P1-01	Denominación:	Porcentaje de inconformidades médicas atendidas							
Tipo:	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular	Dimensión:	<input type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición:	<input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:			
Interpretación:	A mayor valor del indicador se incrementa el porcentaje de inconformidades médicas atendidas									
Método de cálculo:	Valor absoluto Tasa de variación	<input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje <input type="checkbox"/> Razón o promedio Otro:	Unidad de medida	Línea base						Meta 2013
			Porcentaje	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
				246	248	282	290	290	290	277
Fórmula de cálculo: Número de inconformidades atendidas / Total de inconformidades presentadas * 100										
Programación de la meta 2013										

Primer trimestre 100%	Segundo trimestre 100%	Tercer trimestre 100%	Cuarto trimestre 100%
Glosario: Inconformidad. Término que denota no estar de acuerdo con la prestación de los servicios de salud.			
Fuente de información: COESAMor			
Observaciones:			

Ficha técnica del indicador

Clave: SS-COESAMOR-P1-02	Denominación: Porcentaje de quejas conciliadas
Tipo: <input checked="" type="checkbox"/> Estratégico <input checked="" type="checkbox"/> De Gestión	Sentido de la medición: <input checked="" type="checkbox"/> Ascendente <input type="checkbox"/> Descendente <input type="checkbox"/> Regular
Dimensión: <input checked="" type="checkbox"/> Eficiencia <input checked="" type="checkbox"/> Eficacia <input type="checkbox"/> Calidad <input type="checkbox"/> Economía	Frecuencia de medición: <input checked="" type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Bimestral <input type="checkbox"/> Trimestral <input type="checkbox"/> Semestral <input type="checkbox"/> Anual <input type="checkbox"/> Otro:
Interpretación:	
Método de cálculo:	Unidad de medida
Valor absoluto <input checked="" type="checkbox"/> Porcentaje <input type="checkbox"/> Razón o promedio <input type="checkbox"/> Tasa de variación <input type="checkbox"/> Otro: <input type="checkbox"/>	Línea base
Fórmula de cálculo: Número de quejas conciliadas / Total de quejas atendidas * 100	2007 2008 2009 2010 2011 2012 Meta 2013
Porcentaje	246 248 282 290 290 290 80%
Programación de la meta 2013	
Primer trimestre 80%	Segundo trimestre 80%
Tercer trimestre 80%	Cuarto trimestre 80%
Glosario:	Queja: Reclamo a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la Comisión de Arbitraje Médico en razón de una presunta irregularidad derivada de un acto médico o la negativa de este. Cuando los hechos y pretensiones sean de su competencia. Conciliación: Convenio por medio del cual las partes que intervienen en una controversia, acuerdan libre y voluntariamente resolverla con la intervención de un tercero imparcial.
Fuente de información:	COESAMor
Observaciones:	

[Handwritten signatures and marks in blue and black ink are present below the table, including a large signature on the left and several smaller ones across the bottom.]