

**Programa  
Institucional  
Comisión Estatal de  
Conciliación y Arbitraje  
Médico del Estado de Chiapas  
(CECAM)  
2013-2018**



## INDICE

	<b>Pág.</b>
• Presentación	3
• Introducción	4
•	6
Planeación estratégica.	8
• Diagnóstico institucional	8
• Misión	9
• Visión	11
• Valores del Gobierno	12
• Estructura Organizacional	13
• Mapa de Incidencia	13
• Alineación del Programa al Plan Estatal de Desarrollo	14
• Retos	14
Planeación operativa.	15
• Líneas de Acción	17
• Matriz de Proyectos	17

## **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.

**Dr. Francisco Gerardo Coutiño Culebro**

**Comisionado Estatal**

## 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.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas (CECAM), como organismo descentralizado del Ejecutivo Estatal, contribuye con los Sistemas Nacional y Estatal de Salud, para dirimir las controversias que se suscitan entre los usuarios y prestadores del servicio médico, a través de un procedimiento previamente establecido, atendiendo las necesidades de las partes desde el punto de vista médico legal.

En consecuencia y de acuerdo al Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018, nuestra alineación al mismo es al eje 1. “Gobierno cercano a la gente”, y al tema “Gobierno y Sociedad” y política pública “Estabilidad Social”.

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 Estatal de Desarrollo 2013-2018 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 Estatal de Desarrollo.

## Planeación Estratégica

### Diagnóstico institucional

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 del Estado de Chiapas, como integrante del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, tiene como misión fundamental difundir entre usuarios y prestadores de servicios de salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir conflictos, y ante una inconformidad, servir de intermediario para resolverlos en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad, y cuya visión es 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.

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.

En virtud de lo anterior, la CECAM cierra el periodo del 2003, con la atención de 89 asuntos en materia de atención médica. En los años siguientes, y hasta el año 2012 se han atendido un total de 2,837 asuntos, de los cuales el 85% 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 1073 pláticas impartidas tanto a usuarios como a prestadores del servicio médico con un total de 31,463.

## Misión

Difundir entre usuarios y prestadores del servicio de salud, la información necesaria sobre los derechos y obligaciones de ambas partes, con el fin de prevenir conflictos, siendo este el medio óptimo para resolver los conflictos que se presentan entre usuarios y prestadores de asistencia médica y ante una queja servir de intermediario para una amigable composición, en un ámbito de respeto, imparcialidad, objetividad, confidencialidad y gratuidad.

## Visión

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.



## Valores del Gobierno

Dentro del Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018 el C. Gobernador el Lic. Manuel Velasco Coello estableció los valores fundamentales que distinguen a su administración, los cuales se describen a continuación:

**Libertad.** Es la facultad que tienen las mujeres y los hombres de tener una vida plena y gozar de sus derechos fundamentales, sin temor a la opresión e injusticia.

**Igualdad.** De derechos y oportunidades es para todas y todos, sin exclusión de género o condición.

**Solidaridad.** Inspirada en la equidad, justicia social y participación ciudadana, es el principio por el que se brinda apoyo a quienes más lo necesitan.

**Tolerancia.** Es respetar la diversidad de culturas, idiomas, creencias, ideologías y preferencias sexuales; es fortalecer la cultura de paz para fundar las bases de una sociedad justa y libre de violencia.

**Respeto.** Es actuar con equilibrio y consideración hacia los demás. Con relación a la naturaleza, es dar buena gestión y ordenamiento de los recursos hacia el desarrollo sustentable.

**Honestidad.** Es proceder con respeto y justicia, conducirse con honradez y transparencia, consolidando una buena relación entre gobierno y sociedad.

**Integridad.** Sus acciones tenderán a fomentar la credibilidad de la sociedad en la institución y contribuirán a crear y consolidar una cultura de confianza y apego a la verdad.

**Honradez.** En su desempeño, por ningún motivo podrán aceptar compensaciones o prestaciones de personas o instituciones.

**Imparcialidad.** Actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos; su compromiso consiste en ejercer sus funciones y tomar las decisiones que corresponda de manera objetiva y sin perjuicios personales para con los prestadores de servicios médicos, los pacientes o sus familiares.

**Legalidad.** Se conducirán invariablemente con estricto apego a las normas jurídicas aplicables al ejercicio de sus funciones.

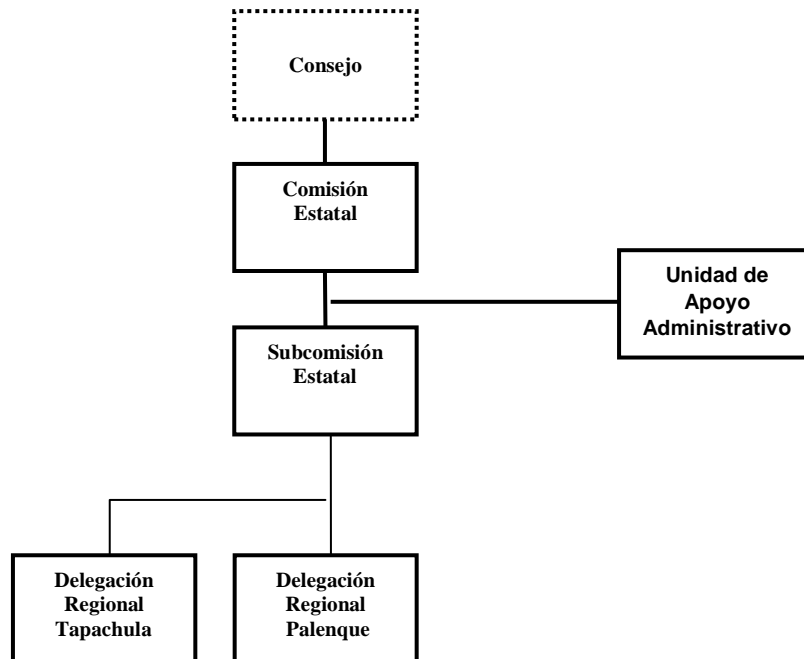
**Justicia.** Defenderán los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud.

**Confidencialidad.** Guardarán la debida reserva y sigilo de los asuntos de personas e instituciones a quienes se atiende en los diversos trámites que realicen.

**Transparencia.** Garantizarán el acceso a la información pública gubernamental, sin más límite que el establecido por la Ley.

## Estructura Organizacional

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, como un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con Personalidad Jurídica y Patrimonio Propio tiene como objeto principal coordinar las acciones que garanticen la resolución de los conflictos que se suscitan entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, para contribuir en la protección de la salud de la ciudadanía, para la consecución de los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2013-2018, actualmente se encuentra estructuralmente integrada de la siguiente forma:



## Mapa de Cobertura por Regiones



La CECAM tiene una cobertura en todos los municipios del Estado de Chiapas manejado en 8 regiones las cuales son atendidas por la oficina central ubicada en la capital del Estado y 2 delegaciones regionales una en Palenque y otra en Tapachula, logrando atender de esta forma todas las inconformidades dentro del territorio estatal.

## Alineación del Programa al Plan Estatal de Desarrollo

Eje	Tema	Política Pública	Objetivo	Estrategia	Líneas de Acción
1. Gobierno Cercano a la Gente.	1.3. Prevención, Seguridad, y Justicia.	1.3.3. Procuración de Justicia.	1.3.3.3 Consolidar la procuración de justicia accesible y cercana a la gente.	1.3.3.3.2. Promover el respeto a los derechos humanos en la procuración de justicia.	<p>Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir la cultura de la queja.</p> <p>Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.</p> <p>A solicitud de autoridades competentes analizar la practica medica de los prestadores de servicios demandados</p>

## Retos

El Plan Estatal de Desarrollo Chiapas Solidario 2013-2108 establece como reto para esta Política Pública:

Mantener los bajos índices delictivos y devolver la tranquilidad a la población, situando a Chiapas como una de las entidades más seguras del país donde existe una sociedad igualitaria y con equidad en la defensa de los derechos humanos.

Adicionalmente, esta Secretaría se ha fijado retos que contribuyan al logro de los objetivos que se ha planteado este gobierno:

Mejorar la calidad de la atención medica a través de la difusión de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de los servicios médicos.

## Planeación Operativa

Se establecen indicadores por cada línea de acción como parámetros de medición, para conocer la trascendencia de los resultados, hacia la consecución de las metas establecidas.

### Líneas de Acción

#### Indicadores de las Líneas de Acción

**Eje:** 1. Gobierno cercano a la gente

**Tema:** 1.3. Prevención, Seguridad, y Justicia.

**Política Pública:** 1.3.3 Procuración de Justicia

**Objetivo:** Consolidar la procuración de justicia accesible y cercana a la gente

Estrategia	Línea de Acción	Indicador	Fórmula	Línea base	Meta
	Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir la cultura de la queja.	Difusión a través de conferencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>No. de usuarios que asisten a las conferencias/no. de usuarios que presentan quejas antes la Comisión.</li> </ul>	70%	100%



<p>1.3.3.3.2. Promover el respeto a los derechos humanos en la procuración de justicia.</p>	<p>Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.</p> <p>A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados.</p>	<p>Inconformidad de los usuarios en atención médica</p> <p>Solicitud de Dictámenes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de asuntos resueltos por el proceso arbitral/total de casos susceptibles de un proceso arbitral</li> <li>No. de solicitudes de dictámenes/no. de dictámenes entregados a las autoridades competentes</li> </ul>	<p>76%</p> <p>100%</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>
---	--	--	--	------------------------	-------------------------



## Matriz de Proyectos

Se plantea la matriz de proyectos, las acciones que le compete a este organismo público ejecutar en el periodo de 2013-2018, expresadas y cuantificadas en metas y tiempo, desagregado por cada línea de acción los proyectos debidamente alineados.

<b>Política Pública 1.3.3. Procuración de Justicia.</b>							
<b>Objetivo: 1.3.3.3 Consolidar la procuración de justicia accesible y cercana a la gente.</b>							
<b>Estrategia: 1.3.3.3.2. Promover el respeto a los derechos humanos en la procuración de justicia.</b>							
<b>Línea de acción: Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir la cultura de la queja.</b>							
Nombre de Proyecto	Meta Sexenal	Metas anualizadas					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Proyecto de Difusión</b>	1240 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	180 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	190 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	200 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	210 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	220 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos	240 Conferencias a usuarios y prestadores de servicios médicos



**Política Pública 1.3.3. Procuración de Justicia.**

**Objetivo: 1.3.3.3 Consolidar la procuración de justicia accesible y cercana a la gente.**

**Estrategia: 1.3.3.3.2. Promover el respeto a los derechos humanos en la procuración de justicia.**

**Línea de acción: Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.**

Nombre de Proyecto	Meta Sexenal	Metas anualizadas					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Resolución de Conflictos</b>	1755 Inconformidades resueltas	280 Inconformidades resueltas	285 Inconformidades resueltas	290 Inconformidades resueltas	295 Inconformidades resueltas	300 Inconformidades resueltas	305 Inconformidades resueltas

**Política Pública 1.3.3. Procuración de Justicia.**

**Objetivo: 1.3.3.3 Consolidar la procuración de justicia accesible y cercana a la gente.**

**Estrategia: 1.3.3.3.2. Promover el respeto a los derechos humanos en la procuración de justicia.**

**Línea de acción: A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados.**

Nombre de Proyecto	Meta Sexenal	Metas anualizadas					
		2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Dictámenes Emitidos</b>	126	16	18	20	22	24	26

*Programa Institucional formulado por  
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Medico del  
Estado de Chiapas  
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas  
Noviembre 2013*



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE CHIAPAS

  
**CHIAPAS**NOS UNE

