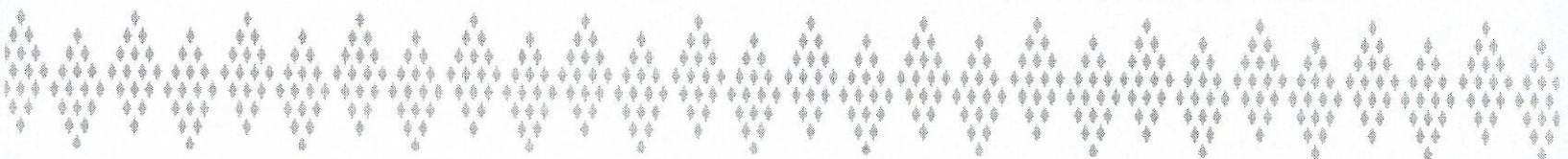
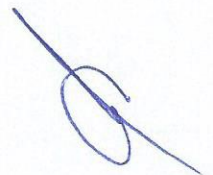


**PROGRAMA  
INSTITUCIONAL  
COMISION ESTATAL DE  
CONCILIACION Y ARBITRAJE  
MEDICO DE CHIAPAS 2019-2024**



## ÍNDICE

<b>I. PRESENTACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>III. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.....</b>	<b>6</b>
A). MISIÓN .....	6
B). VISIÓN.....	6
C). DIAGNÓSTICO .....	7
D). ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	10
E). PRESENCIA EN LAS REGIONES DEL ESTADO.....	11
F). ALINEACIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL AL PLAN ESTATAL Y PROGRAMA SECTORIAL.....	12
<b>IV. PLANEACIÓN TÁCTICA.....</b>	<b>13</b>
A). MATRIZ DE ALINEACIÓN A POLÍTICAS PÚBLICAS Y ESTRATEGIAS CON RESPECTO A LOS INDICADORES DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN.....	13
B). MATRIZ DE PROYECTOS.....	14
C). ALINEACIÓN DIRECTA O INDIRECTA ENTRE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL Y LOS OBJETIVOS Y METAS DE LA AGENDA 2030.....	16
<b>V. MATRIZ DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>17</b>





## **I. 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 objetivo 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, meritorio es señalar la convicción por parte de la comisión llevar a cabo enlaces universitarios donde se forman recursos humanos en salud para que desde su formación obtengan los conocimientos que implica la responsabilidad profesional y por ende el aspecto médico-legal.

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; por lo que este programa institucional esta adherido en el Eje 1 al Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024.

**Dr. Martin Rogelio Macías Ruiz**  
**Comisionado Estatal**



## II. 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 Chiapas 2019-2024, nuestra alineación al mismo es al eje 1. "Gobierno eficaz y honesto", y al tema "Sociedad segura y estado de derecho" y política pública "Investigación y acceso a la justicia".

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 Chiapas 2019-2024 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.

---

### **III. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.**

#### **A). 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.

#### **B). 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.





### **C). 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 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.

---

La comisión estatal de conciliación y arbitraje médico ha implementado el acercamiento y capacitación a los actos responsivos en la atención brindada al usuario teniendo como fin evitar el proceso legal derivado de esta, realizando capacitación al recurso humano en salud en formación, médicos, odontólogos, enfermeras, químicos farmacobiólogos y afines a la salud además de las universidades del estado tanto públicas como privadas.

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% <sup>1</sup>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 realizada a través de pláticas impartidas fue de 1073, tanto a usuarios como a prestadores del servicio médico con un total de 31,463 asistentes.

Del periodo 2013 a 2019 se han atendido un total de 2091 asuntos en materia de atención médica; de los cuales en un 95%<sup>2</sup> se han resuelto a través de gestión inmediata y a satisfacción de los usuarios que reciben el servicio de atención médica; la difusión realizada a través de pláticas presenciales en servicios de atención médica de los Centros de Salud y Hospitales de todos los niveles de atención, tanto públicos como privados ha sido de 567 teniendo una asistencia de

---

<sup>1</sup> Informe Anual de la Cecam

<sup>2</sup> Libro de Gobierno de la Cecam





COMISION ESTATAL  
DE CONCILIACION Y ARBITRAJE  
MEDICO DEL ESTADO DE CHIAPAS  
GOBIERNO DE CHIAPAS

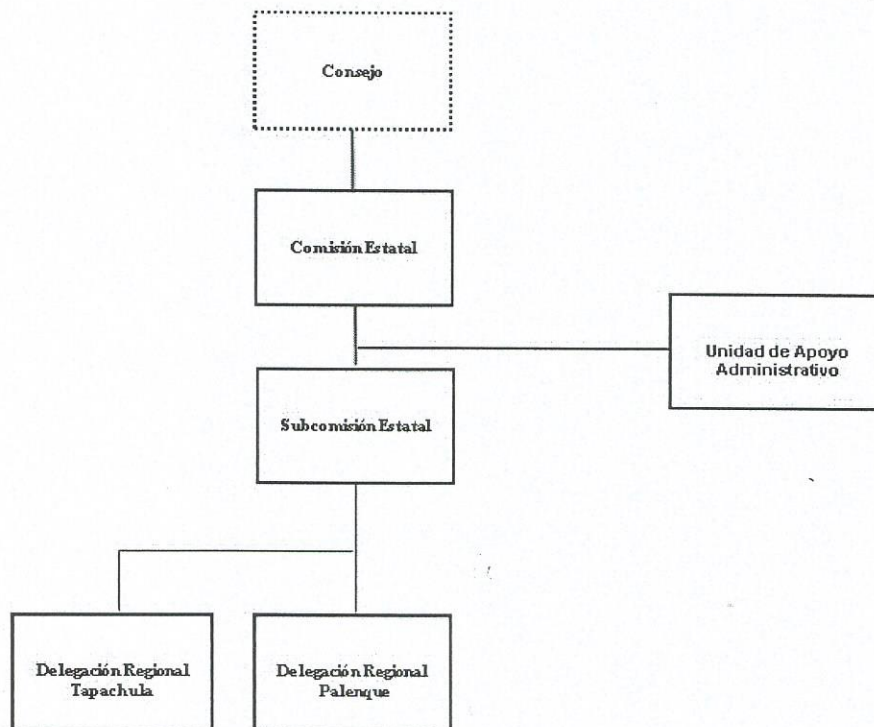
## Programa Institucional Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico del Estado de Chiapas

13608 personas, se han entregado 11304 trípticos sobre el quehacer de la Cecam y 817 posters de los Derechos de los Médicos y los Derechos de los Pacientes, asimismo se han tenido en 31 entrevistas Televisivas, 38 entrevistas de Radio y 51 entrevistas de periódicos locales.



## D). 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 2019-2024, actualmente se encuentra estructuralmente integrada de la siguiente forma:





### E). Presencia en las Regiones del Estado.

La CECAM tiene una cobertura en todos los municipios del Estado de Chiapas manejado en 9 regiones las cuales son atendidas por la oficina central ubicada en la capital del Estado y por las 2 delegaciones regionales una en Palenque y otra en Tapachula, logrando atender de esta forma todas las inconformidades dentro del territorio estatal.



**F). Alineación del Programa Institucional al Plan Estatal y Programa Sectorial.**

Eje	Tema	Política Pública	Objetivo	Estrategia	Líneas de acción
Eje 1. Gobierno Eficaz y Honesto.	1.3. Sociedad Segura y Estado de Derecho.	1.3.3. Investigación y Acceso a la Justicia.	Consolidar la Procuración de Justicia que Salvaguarde el Estado de Derecho	1.3.3.1. Impulsar la Cultura de la Denuncia Ciudadana.	1.3.3.1.1 Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir la cultura de la queja.
Eje 1. Gobierno Eficaz y Honesto.	1.3. Sociedad Segura y Estado de Derecho.	1.3.3. Investigación y Acceso a la Justicia.	Consolidar la Procuración de Justicia que Salvaguarde el Estado de Derecho	1.3.3.1. Impulsar la Cultura de la Denuncia Ciudadana.	1.3.3.1.2 Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.
Eje 1. Gobierno Eficaz y Honesto.	1.3. Sociedad Segura y Estado de Derecho.	1.3.3. Investigación y Acceso a la Justicia.	Consolidar la Procuración de Justicia que Salvaguarde el Estado de Derecho	1.3.3.1. Impulsar la Cultura de la Denuncia Ciudadana.	1.3.3.1.3 A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados

## IV. PLANEACIÓN TÁCTICA.

### A). Matriz de alineación a Políticas Públicas y Estrategias con respecto a los indicadores de las Líneas de Acción.

Política Pública: 1.3.3 Investigación y acceso a la justicia

Estrategia: 1.3.3.1 Impulsar la cultura de la denuncia ciudadana.

Línea de Acción	Indicador	Fórmula	Línea base/Año	Meta Sexenal
1.3.3.1.1 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	No. de usuarios que asisten a las conferencias/no. de usuarios que presentan quejas ante la Comisión.	100/2018	100%
1.3.3.1.2 Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.	Inconformidad de los usuarios en atención médica	Total de asuntos resueltos por el proceso arbitral/total de casos susceptibles de un proceso arbitral	100/2018	100%
1.3.3.1.3 A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados	Solicitud de Dictámenes	No. de solicitudes de dictámenes/no. de dictámenes entregados a las autoridades competentes	100/2018	100%

## B. Matriz de Proyectos.

Política Pública: 1.3.3 Investigación y acceso a la justicia

Estrategia: 1.3.3.1 Impulsar la cultura de la denuncia ciudadana

Línea de Acción: 1.3.3.1.1 Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir entre los usuarios que reciben el servicio de atención médica, la cultura de la queja a través de pláticas de difusión.

Proyecto	Año	Metas anuales
Quehacer de la Cecam	2019	200
	2020	220
	2021	240
	2022	250
	2023	260
	2024	280
<b>Meta Sexenal</b>		<b>1450 Platicas</b>

Línea de Acción: 1.3.3.1.2 Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.

Proyecto	Año	Metas anuales
Resolución de Conflictos	2019	300
	2020	310
	2021	320
	2022	330
	2023	340
	2024	360
<b>Meta Sexenal</b>		<b>1960 Quejas resueltas</b>



Línea de Acción: 1.3.3.1.3 A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados.

Proyecto	Año	Metas anuales
Dictámenes emitidos	2019	40
	2020	46
	2021	54
	2022	58
	2023	60
	2024	64
<b>Meta Sexenal</b>		<b>322 Dictámenes emitidos</b>



**C. Alineación directa o indirecta entre las Líneas de Acción del Programa Institucional y los objetivos y metas de la Agenda 2030.**




Eje: Eje 1. Gobierno eficaz y honesto

Tema: 4.1. Sociedad segura y estado de derecho

Política Pública: 4.1.1. Investigación y acceso a la justicia

Objetivo: Consolidar la procuración de justicia que salvaguarde el estado de derecho

Estrategia: 4.1.1.1. Impulsar la cultura de la denuncia ciudadana.

Línea de Acción	Objetivo de Desarrollo Sostenible	Meta ODS	Alienación
1.3.3.1.1 Concientizar a los prestadores de servicios médicos para mejorar la calidad de la atención y difundir la cultura de la queja.		16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos.	Indirecta
1.3.3.1.2 Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.		16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos.	Indirecta
1.3.3.1.3 A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados		16.6.2 Proporción de la población que se siente satisfecha con su última experiencia de los servicios públicos.	Indirecta





## V. Matriz de Responsabilidad

Línea de Acción	Indicador	Unidad Responsable
1.3.3.1.1 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	Sub Comisión Estatal de la Cecam
1.3.3.1.2 Ser mediadores para la solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, analizar el acto para determinar su calidad.	Inconformidad de los usuarios en atención médica	Sub Comisión Estatal de la Cecam
1.3.3.1.3 A solicitud de autoridades competentes analizar la práctica médica de los prestadores de servicios demandados	Solicitud de Dictámenes	Sub Comisión Estatal de la Cecam

# CHIAPAS

*de Corazón*

