
	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

# PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023

## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA

Oaxaca, Oaxaca enero 2023





## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



### PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023

#### INDICE

1. ANTECEDENTES	4-6
2. MARCO JURÍDICO	7-10
3. ORGANIGRAMA	11
4. JUSTIFICACIÓN	12
5. ALINEACIÓN AL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO	13
6. MARCO DE REFERENCIA	14-21
7. MISIÓN Y VISIÓN	22
8. OBJETIVOS	24-24
9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO	25
10. ESTRATEGIAS	26-31
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	32-37
12. MATRIZ DE RIESGOS	38-39
13. METAS E INDICADORES	40-54
14. EVALUACIÓN CONTROL Y SEGUIMIENTO	55
15. RECURSOS	56-59
16. DIRECTORIO	60-61

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

## 1. ANTECEDENTES

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO), fue creada el 15 de agosto del 2004 por decreto No. 499 y publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del estado de Oaxaca No. 37 del 11 de septiembre del 2004.

La CEAMO inicia la atención al público el día 09 de febrero del 2006.

Se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, como un Organismo Público Autónomo de la Administración Pública del Estado Libre y Soberano de Oaxaca, con participación ciudadana, dotado de autonomía de gestión, personalidad jurídica y patrimonio propio, que tendrá por objetivo la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica con plena jurisdicción en el territorio del Estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.



La **Misión** es brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, imparcialidad y honestidad.

Teniendo como **Visión** ser la institución líder en prevención del conflicto derivado del acto médico, así como la primera instancia en el Estado para resolver las inconformidades en la prestación de los servicios de salud.

Somos una Institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

La ley de creación le confiere a la Comisión Estatal de Arbitraje médico el carácter de representante social especializado en la prestación de servicios de salud y la cual los pacientes y sus familiares o representantes, tiene la capacidad de canalizar sus inconformidades de esta manera tienen los pacientes la oportunidad de resolver conflictos que eventualmente se lleguen a generar con las Instituciones y los responsables de prestar servicios relacionados con la salud, todo lo anterior con apego del personal de la CEAMO a los valores que rigen a la Comisión como son: imparcialidad, respeto, confidencialidad, honestidad y cordialidad, los cuáles además son ampliados conociendo los valores contenidos en el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal

- ❖ Bien común
- ❖ Integridad
- ❖ Honradez

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

- ❖ Imparcialidad
- ❖ Justicia
- ❖ Transparencia
- ❖ Rendición de cuentas
- ❖ Entorno cultural y ecológico
- ❖ Generosidad
- ❖ Igualdad
- ❖ Respeto
- ❖ Liderazgo



Siendo el representante social de las personas que acuden a la CEAMO en probables conflictos del acto médico nos tenemos que remontar al Art. 1º. de la Constitución que dice: todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de **universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad**. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

**Los derechos humanos** son aquellos sustentados en la dignidad humana, cuya realización efectiva resulta indispensable para el desarrollo integral de las personas. El respeto hacia los derechos humanos es un deber que corresponde a todos. La tarea de proteger los derechos humanos representa para el Estado mexicano la exigencia de proveer y mantener condiciones necesarias para que todas las personas puedan gozar efectivamente de sus derechos.

La promoción, respeto, protección y garantía de los derechos humanos tiene la función de:

- Contribuir al desarrollo integral de las personas.
- Buscar que todas las personas gocen de una esfera de autonomía donde puedan trazar un plan de vida digna, protegidas de los abusos de las autoridades, de los servidores públicos y de los particulares.
- Servir como límites a las actuaciones de todos los servidores públicos, sin importar su nivel jerárquico o institución gubernamental, ya sea federal, estatal o municipal, con el fin de prevenir los abusos de poder, la negligencia o la extralimitación de sus funciones.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

- Crear condiciones suficientes que permitan a todas las personas tomar parte activa en el manejo de los asuntos públicos y en la adopción de las decisiones comunitarias (vida democrática).

Es en este sentido el contribuir al cumplimiento del **Derecho a la Protección de la Salud** como un derecho humano representa uno de los objetos de la Ley que crea a la Comisión Estatal de Arbitraje médico de Oaxaca, entendiéndose que:

**La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido a la salud diciendo que: “Es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”.**

Toda persona tiene derecho a la protección de su salud, si las personas hacen uso de los servicios de salud tienen el derecho de obtener prestaciones oportunas, profesionales, idóneas y responsables. El Estado otorgará servicios de salud con las bases, modalidades y con la concurrencia de los tres niveles de gobierno que la ley establezca. Este derecho no sólo se delimita a cuestiones únicamente sanitarias, ya que, de acuerdo con el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (art.12o.), se obliga al Estado a garantizar los medios para disfrutar del **más alto nivel posible de salud física y mental**.

*“La salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos. Todo ser humano tiene derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud que le permita vivir dignamente”.*



*Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales - Observación general N.º 14, relativa al derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud*

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, además en el Capítulo III, Artículo 5, Fracción II dice:

“Promover una buena práctica de la medicina, coadyubando al proceso de mejoría en la prestación de los servicios médicos”

De acuerdo con lo anterior son aspectos fundamentales del derecho a salud y acceso a los servicios médicos, los elementos para allegarse a ellos como son:

- **Disponibilidad**
- **Accesibilidad**
- **Aceptabilidad**

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		



- **Calidad**
- **Participación**
- **Rendición de cuentas**

La salud integral incluyente, es un derecho humano fundamental, que representa la posibilidad de alcanzar el bienestar y el desarrollo de la sociedad.

El derecho a la protección de la salud implica disponibilidad, calidad y equidad de los servicios de salud que se ofrecen a los usuarios.

Cuando este derecho humano fundamental se ve soslayado por falta de atención oportuna, el no acceso a los servicios de salud, las malas prácticas médicas, el mal trato, la discriminación, la incapacidad de las instituciones de salud para proveer lo necesario a los profesionales de la salud en cuanto a insumos, infraestructura, medicamentos, se puede generar un conflicto que derive en consecuencias fatales como la pérdida de la vida de un ser humano. En este punto es cuando las personas deben contar con Instituciones que respalden su inconformidad que pueda ser resuelta de una forma fácil, oportuna y expedita anteponiendo siempre su derecho a la salud, entonces la queja médica es una manifestación de la ciudadanía de insatisfacción con los servicios recibidos, a la cual se debe dar una solución formal a través de mecanismos alternativos de solución de controversias que eviten burocratismos, requisitos innecesarios y dilación en la solución.

Por esta razón la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca cumple con sus atribuciones de ayudar al cumplimiento del artículo 4° Constitucional sobre el derecho a la protección a la salud, ya que propicia el acercamiento entre las partes a través de mecanismos alternativos de solución de controversias como son la mediación, la conciliación y el arbitraje, atendiendo de forma imparcial y objetiva las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud, promoviendo la buena práctica médica a través de la capacitación de los prestadores de servicios de salud en instituciones públicas y privadas, orientadas a restablecer o mejorar el estado clínico de los pacientes y trato digno, orientar a los usuarios de los servicios de salud respecto a sus derechos y deberes como coparticipes en los procesos de atención, así como a mejorar la calidad de la prestación de los servicios médicos.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

## **2. MARCO JURÍDICO**

### **2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y DECRETOS**

#### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

**Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Oaxaca.** Promulgada 22-III-2004 PPOGE 03-04-2004

#### **DECRETOS EJECUTIVOS**

Decreto No. 499 emitido por el Titular del Poder Ejecutivo, mediante el cual se emite la ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, con carácter de Organismo Público autónomo de la Administración Pública Estatal.



P.O. Extra 11-IX-2004

Decreto No. 87, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se reforman la fracción III del artículo 11, así como los artículos segundo y quinto transitorios, y se deroga el artículo tercero transitorio, de la Ley que creó la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

P.O. Extra 23-04-2005

Decreto No. 104, aprobado por el H. Congreso del Estado, mediante el cual se designa formalmente a los consejeros Integrantes del Consejo General de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca, por el período comprendido del 01 de mayo de 2005 al 01 de mayo del 2009.

P.O. Extra 25-06-2005

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

## 2.2 ACUERDOS Y PACTOS:

1. Pacto Internacional de Derecho Civiles y Políticos.
2. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
3. Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial.
4. Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer.
5. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
6. Convención sobre los Derechos del Niño.
7. Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes.
8. Convención Internacional para la Protección de todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas.
9. Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
10. Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo.
11. Convención Americana sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica.
12. Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Protocolo de San Salvador.
13. Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, Convención de Belém do Pará.
14. Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.
15. Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.
16. Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.
17. Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y las Formas Conexas de Intolerancia.



## 2.3 PLANES DE DESARROLLO

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 en su línea de acción Salud para toda la población y PROCESA 2020-2024.

Programa sectorial de salud 2020-2024

Plan Estatal de Gobierno 2022-2028 (Oaxaca)



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

## 2.4 MANUALES

- a. Ley de creación
- b. Manual de organización de la **CEAMO**
- c. Reglamento interno
- d. Reglamento de procedimientos
- e. Marco normativo



## 2.5 POLÍTICAS

POLÍTICA NACIONAL DE SALUD.

POLÍTICA PUBLICAS EN MATERIA DE MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN A CONFLICTOS

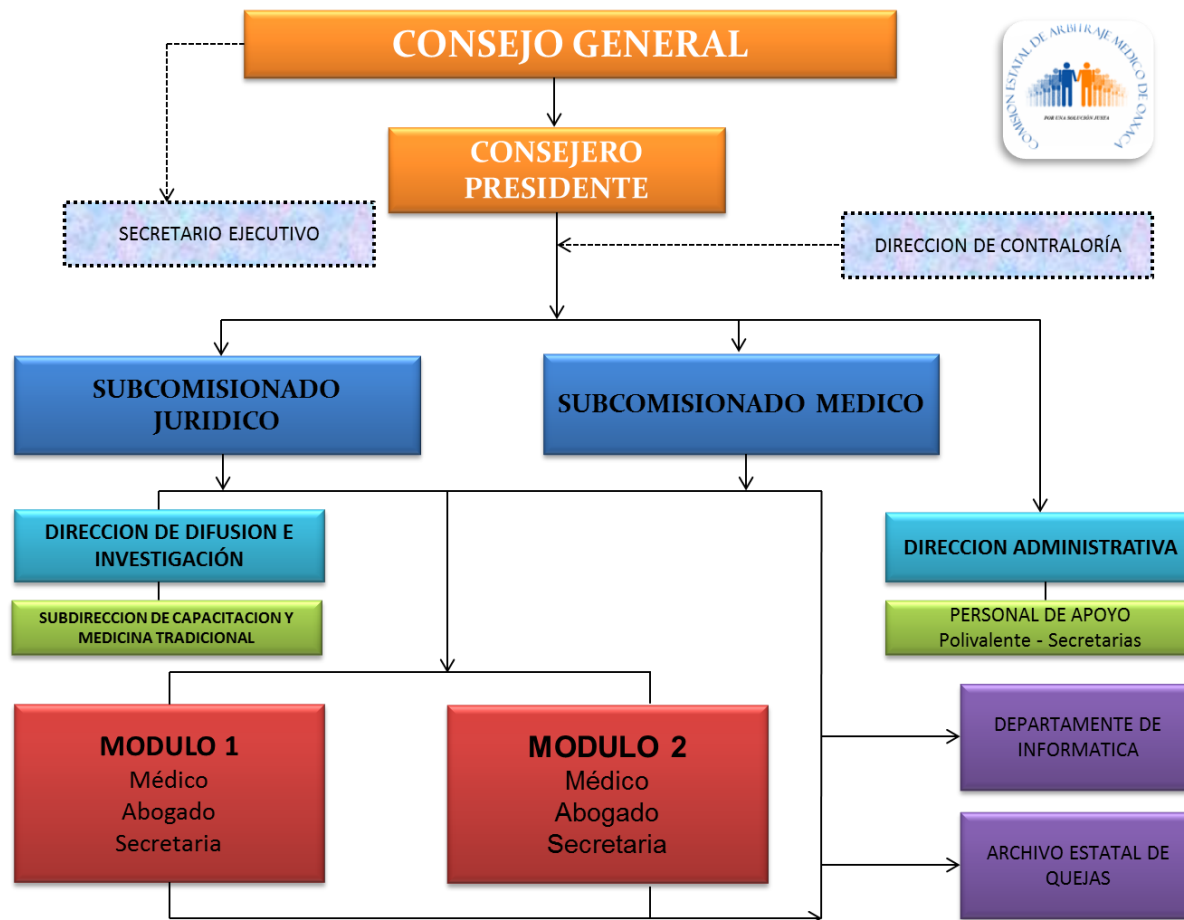
## 2.6 CONVENIOS



Universidad Autónoma Benito De Juárez De Oaxaca  
 Universidad Regional Del Sureste  
 Defensoría De Los Derechos Humanos Del Pueblo De Oaxaca  
 Procuraduría General De Justicia del Estado de Oaxaca  
 Colegio De Profesionales En Medicina General Del Estado De Oaxaca  
 Colegio Oaxaqueño De Anestesiólogos  
 Colegio De Pediatría Del Estado De Oaxaca  
 Asociación De Clínicas Y Hospitales Privados Del Estado De Oaxaca  
 Colegio De Cirujanos Dentistas De Oaxaca Ac  
 Asociación De Cirugía Bucal Y Maxilofacial Del Estado De Oaxaca  
 Colegio De Especialistas En Cirugía Del Estado De Oaxaca  
 Sociedad Médica Del Hospital Dr. Aurelio Valdivieso  
 Sociedad De Traumatología Y Ortopedia Del Estado De Oaxaca

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023</b>		

Colegio Oaxaqueño De Ginecología Y Obstetricia  
 Colegio Oaxaqueño De Dermatología  
 Colegio De Otorrinolaringología Del Estado De Oaxaca  
 Sociedad Oaxaqueña De Cardiología  
 Asociación De Medicina Interna De Oaxaca Ac Filial De Amin  
 Colegio Oaxaqueño De Oftalmología Dr. Alberto Narvárez Angulo  
 Sociedad De Gastroenterología Del Estado De Oaxaca Ac  
 Colegio Oaxaqueño De Urología  
 Sociedad De Neurología Y Neurocirugía Del Estado De Oaxaca Ac  
 Sociedad De Radiología E Imagen Ac  
 Sociedad Oaxaqueña De Patología Clínica Ac  
 Colegio De Enfermeras De Oaxaca Ac  
 Sociedad De Médicos Generales De Oaxaca Ac  
 Sociedad Médica De Huajuapán De León Ac  
 Sociedad Médica De Huatulco Ac  
 Sociedad Médica De Puerto Escondido Ac

### 3. ORGANIGRAMA



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

#### 4. JUSTIFICACIÓN

El diseño e implantación de planes y estrategias en las instituciones públicas de México, es una obligación señalada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley de Planeación.



La planeación nacional que realiza el Gobierno Federal en México se sustenta en el artículo 26 de la Constitución Política, el cual señala que “El Estado organizará un sistema de planeación democrática del desarrollo nacional que imprima solidez, dinamismo, permanencia y equidad al crecimiento de la economía.

Alineados a estos preceptos la CEAMO elabora el siguiente Programa Anual de Trabajo 2023 en el que se podrán ver los objetivos planteados, estrategias para realizar las actividades en el año 2023 así como las metas, alcances y la evaluación de las mismas.

El tener un plan de trabajo permite tener actividades planificadas, llevando un orden a lo largo del año con metas reales y medibles con el fin de proporcionar a la comunidad los servicios de la CEAMO de una forma eficiente y gratuita.

Así mismo las Instituciones públicas y privadas podrán beneficiarse a través de la Educación continua con la programación de cursos de interés con respecto a la responsabilidad del servidor público y de los profesionales de la salud que intervienen en la atención de los pacientes.

La planificación conlleva a un uso transparente de recursos para su utilización en los diversos programas que ofrece este organismo, optimizando y priorizando

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## 5 ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL, SECTORIAL, ESTATAL DE DESARROLLO

**PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024**

**EJE 2. POLÍTICA SOCIAL  
PRIORIDAD IV. SALUD PARA TODA LA POBLACIÓN.**

**PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD 2019-2024**

OBJETIVO 2. Incrementar la eficiencia, efectividad y calidad en los procesos del SNS para corresponder a una atención integral de salud pública y asistencia social que garantice los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio, digno y humano.

Estrategia 2.3 Fortalecer un modelo de atención integral y asistencia social para optimizar la eficiencia y efectividad en los procesos y ampliar la cobertura de los servicios de salud y asistencia social.

Acción específica 2.3.8. Impulsa el uso de mecanismos alternativos como son la conciliación y el arbitraje para la atención de controversias y solución en conflictos de salud.

Objetivo 3. Incrementar la capacidad humana y de Infraestructura en las Instituciones que conforman el SNS, especialmente en las regiones con muy ALTA y ALTA MARGINACIÓN para corresponder a las prioridades de salud bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos.

Estrategia 3.2 Desarrollar e implementar estrategias integrales para garantizar la suficiencia, formación y profesionalización del personal encargado de otorgar los servicios de salud y asistencia social, bajo un enfoque diferenciado, intercultural y con perspectiva de derechos.

Acción 3.2.8 Fortalece la capacitación y educación continua para la actualización de todo el personal en su ámbito de competencia en el nuevo modelo de salud para el diagnóstico, tratamiento y seguimiento de las enfermedades crónico-degenerativas.

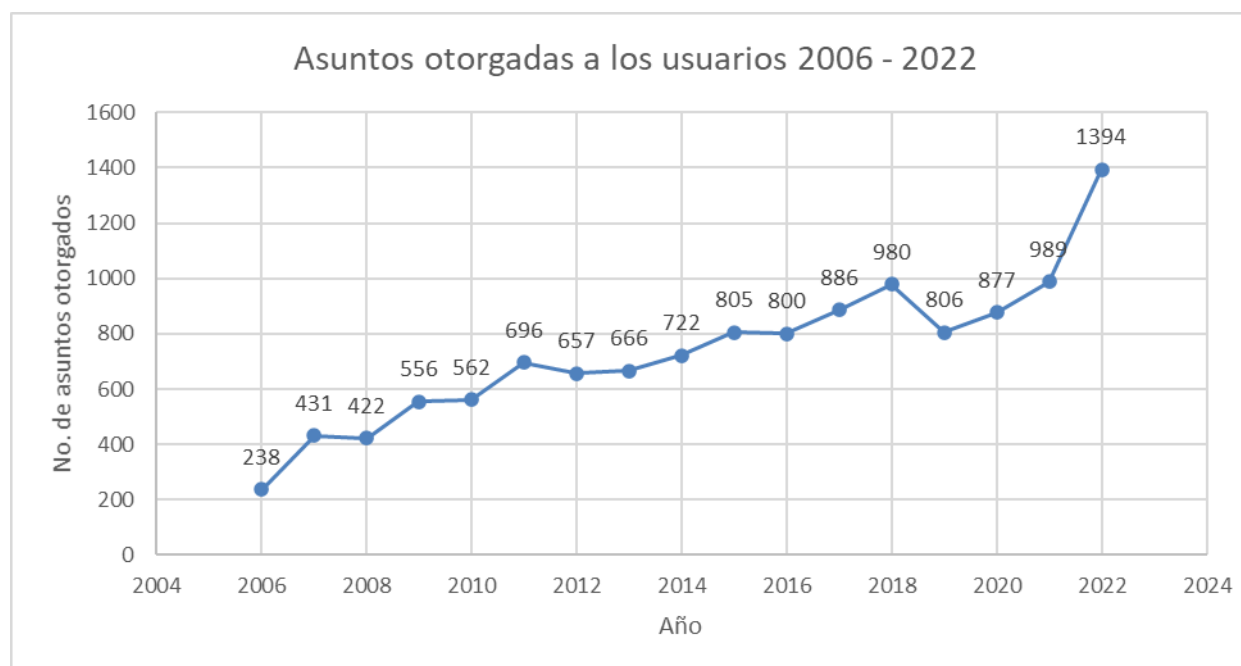
**PLAN DE GOBIERNO DEL ESTADO DE OAXACA 2022-2028**

EJE 2

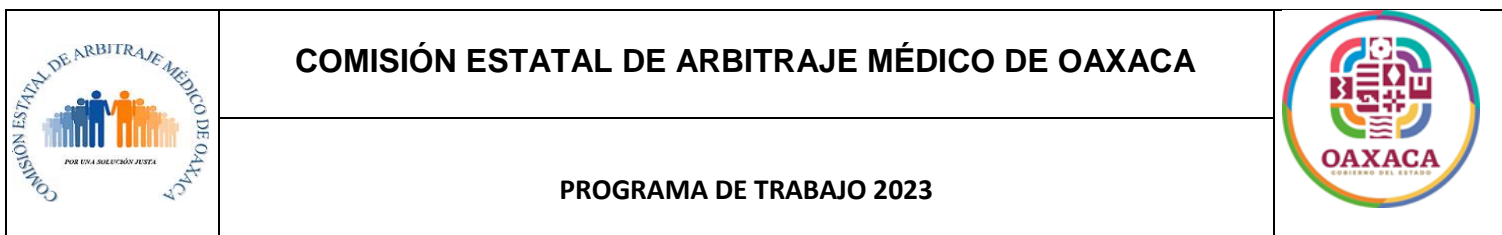
## 6 MARCO DE REFERENCIA

La Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico en el Capítulo III. Artículo 5. Fracción III dice: “Brindar orientación a los usuarios de los servicios médicos, al personal de salud, así como a establecimientos e instituciones médicas sobre sus derechos y obligaciones en materia de prestación de servicios de atención médica.

Derivado de este precepto, las atenciones otorgadas desde del inicio de sus actividades son las siguientes:



FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO





En el periodo de actividades Enero - diciembre 2022, se recibieron y atendieron un total de 1266 asuntos, 405 más que en el año 2021 (equivalente a un incremento del 28%, repartidos en diversas actividades y servicios brindados en beneficio de la población oaxaqueña, mismos que a continuación se desglosan:

Tipo de Asunto	Asuntos recibidos	Asuntos concluidos
Orientaciones	531	531
Asesorías especializadas	540	540
Gestiones Inmediatas	129	129
Quejas	50	57
Dictámenes	6	6
Opinión técnico médica	3	3

Tabla 1: Asuntos recibidos en el año 2022 agrupados por tipo, en asuntos concluidos incluye los recibidos en los años anteriores según el rezago del caso.

*Fuente. Departamento de Informática*

Como se puede observar la mayoría de los asuntos tratados son orientaciones, asesorías especializadas y gestiones inmediatas, lo cual ocupa el 94% de los asuntos tratados en esta Comisión Estatal de Arbitraje Médico.



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca atiende a toda persona que acuda no importando la Institución sea de orden público o privado es por esto que la tabla 2 menciona las quejas recibidas por institución de salud.

Sector /Grupo	Institución	Gestiones inmediatas	Quejas concluidas	Dictámenes emitidos	
Sector Público	IMSS	38	9	0	
	ISSSTE	35	4	0	
	Instituciones de Seguridad Social Estatales	0	0	0	
	PEMEX	0	0	0	
	SEDENA	0	0	0	
	SEMAR	0	0	0	
	Sin seguridad social	SSA	3	0	0
		Servicios Estatales de Salud	44	11	0
		Otros	0	0	6
Sector privado	Servicios privados	9	33	0	
	Asistencia privada	0	0	0	
Totales		129	57	6	

Tabla 2: Inconformidades concluidas en el año 2022.



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

De las quejas recibidas es importante señalar una de las especialidades que ocupa el primer lugar es Odontología, considerando que es porque las instituciones públicas no dan cobertura a servicios odontológicos especializados. A continuación, se presenta por especialidad las quejas, gestiones inmediatas atendidas en el año 2022, así como los dictámenes emitidos.



DISCIPLINA	GESTIONES INMEDIATAS	QUEJAS CONCLUIDAS	DICTÁMENES EMITIDOS
ANESTESIOLOGÍA	0	0	0
CARDIOLOGÍA	3	0	0
CIRUGÍA CARDIOTORÁCICA	0	0	0
CIRUGÍA DE GASTROENTEROLOGÍA	0	0	0
CIRUGÍA GENERAL	16	8	0
CIRUGÍA NEUROLÓGICA	6	0	0
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	0	0	0
CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA Y RECONSTRUCTIVA	0	1	1
CIRUGÍA VASCULAR Y ANGIOLOGÍA	0	0	0
DERMATOLOGÍA	0	0	0
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	0	0	0
GASTROENTEROLOGÍA	5	3	1
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA	14	14	2
HEMATOLOGÍA	0	0	0
MEDICINA CRÍTICA-TERAPIA INTENSIVA	0	0	0
MEDICINA FAMILIAR	1	0	0
MEDICINA GENERAL	0	2	0
MEDICINA INTERNA	5	1	0
NEFROLOGÍA	0	0	0
NEONATOLOGÍA	0	0	0
NEUMOLOGÍA	0	0	0
NEUROLOGÍA	2	0	0
ODONTOLOGÍA GENERAL	0	14	0
OFTALMOLOGÍA	5	2	0
ONCOLOGÍA	8	2	1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	0	1	0
PEDIATRÍA	12	0	0
PSIQUIATRÍA	0	0	0
REUMATOLOGÍA	0	0	0
SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO	3	0	0
TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA	15	4	0
URGENCIAS	4	2	0
UROLOGÍA	2	1	0
OTROS SERVICIOS	25	2	1
<b>TOTALES</b>	<b>129</b>	<b>57</b>	<b>6</b>

De las 57 quejas concluidas en el año 2022, podemos observar que el 71% son en mujeres y 29 % en hombres siendo los rangos de edad con mayor número de quejas de 25 a 64 años de edad ocupando un total del 77% de todas las atenciones.

Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	0	1
1 a 4 años	1	0	1
5 a 14 años	0	1	1
15 a 24 años	4	0	4
25 a 34 años	9	4	13
35 a 49 años	10	5	15
50 a 64 años	12	4	16
65 a 79 años	3	2	5
80 años y mas	1	0	1
Totales	41	16	57

Tabla 5: Quejas agrupadas por rango de edad y por sexo, concluidas año 2022.

Fuente: Departamento de Informática CEAMO

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

La modalidad de conclusión de la queja se observa que el 57% de las quejas fueron resultas por conciliación a través de transacción, 7% por desistimiento de la acción y 8% por aclaración aceptada; y el 36% no pudieron ser conciliadas, como se puede observar en la siguiente tabla:

Modalidad de la conclusión		Número de casos
<b>CONCILIACIÓN</b>	Aclaración aceptada	5
	Desistimiento de la acción	4
	Transacción	27
<b>NO CONCILIACIÓN</b>	Caducidad	2
	Desistimiento de la instancia	8
	Falta de voluntad conciliatoria	11
<b>ACUMULACIÓN DE AUTOS</b>		0
<b>FALTA DE INTERÉS PROCESAL</b>		0
<b>LAUDO</b>	Absolutorio	0
	Absolutorio con mala práctica no vinculatoria	0
	Condenatorio	0
<b>SOBRESEIMIENTO</b>	Por fallecimiento del usuario	0
	Por falta de legitimación procesal	0
	Por falta de materia conciliatoria	0
<b>TURNADO A OTRAS INSTANCIAS</b>	CONAMED	0
	Instancia de procuración de justicia	0
	Contralorías	0
	Otras (especifique en observaciones)	0
<b>TOTALES</b>		<b>57</b>

FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO



## COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA



### PROGRAMA DE TRABAJO 2023



En las siguientes tablas podemos observar el rango de edad de las atenciones recibidas por modalidad ya sea asesoría, gestión, orientación o queja.

CUADRO 4.1			
Orientaciones recibidas según grupos de edad y sexo del usuario			
2022			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	5	8	13
1 a 4 años	6	2	8
5 a 14 años	8	6	14
15 a 24 años	13	6	19
25 a 34 años	73	36	109
35 a 49 años	102	90	192
50 a 64 años	54	64	118
65 a 79 años	17	29	46
80 años y mas	6	6	12
Totales	284	247	531

CUADRO 4.2			
Asesorías recibidas según grupos de edad y sexo del usuario			
2022			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	5	8	13
1 a 4 años	6	2	8
5 a 14 años	9	6	15
15 a 24 años	13	6	19
25 a 34 años	74	36	110
35 a 49 años	106	91	197
50 a 64 años	55	64	119
65 a 79 años	17	30	47
80 años y mas	6	6	12
Totales	291	249	540

CUADRO 4.3			
Gestiones recibidas según grupos de edad y sexo del usuario			
2022			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	3	3	6
1 a 4 años	2	1	3
5 a 14 años	7	4	11
15 a 24 años	5	6	11
25 a 34 años	12	5	17
35 a 49 años	15	13	28
50 a 64 años	18	9	27
65 a 79 años	12	8	20
80 años y mas	4	2	6
Totales	78	51	129

CUADRO 4.4			
Quejas recibidas según grupos de edad y sexo del usuario			
2022			
Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
< 1 año	1	0	1
1 a 4 años	1	0	1
5 a 14 años	1	2	3
15 a 24 años	1	0	1
25 a 34 años	8	1	9
35 a 49 años	8	4	12
50 a 64 años	10	5	15
65 a 79 años	4	2	6
80 años y mas	1	1	2
Totales	35	15	50



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

Por regiones se observó una mayor concentración de acciones que solicitan atención en Valles centrales con un 82%, seguidas del Istmo, Mixteca con un total de 8.4% en las dos

No.	Región	Orientaciones	Asesorías	Gestiones	Quejas	Total por región	Porcentaje por región
1	No obtenido / Otro estado.	7	7	2	1	17	1.4%
2	Cañada	16	16	3	0	35	2.8%
3	Costa	13	13	2	2	30	2.4%
4	Istmo	27	27	10	3	67	5.4%
5	Mixteca	15	16	3	3	37	3.0%
6	Papaloapan	7	7	3	0	17	1.4%
7	Sierra Sur	4	4	1	0	9	0.7%
8	Sierra Norte	4	4	1	1	10	0.8%
9	Valles Centrales	438	446	104	40	1028	82.2%
	Total	531	540	129	50	1250	100.0%

Tabla 9: Asuntos recibidos por regiones de Oaxaca en el 2022

FUENTE. Departamento de Informática de la CEAMO

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		



## 7 MISIÓN Y VISIÓN

### **Misión:**

Brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, confidencialidad, imparcialidad y honestidad.

### **Visión:**

Ser la institución líder en prevención del conflicto derivado del acto médico, así como la primera instancia en el Estado para resolver las inconformidades en la prestación de los servicios médicos.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## 8 OBJETIVOS

### A) OBJETIVO GENERAL

Promover una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica, con plena jurisdicción en el territorio del Estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.

### B) OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Difundir en el Estado de Oaxaca la existencia de la Comisión Estatal de Arbitraje médico como un representante social en material de salud, de las personas que acuden a solicitar servicio médico ya sea con fines diagnósticos, terapéuticos, preventivos, curativos o de rehabilitación y que presenten inconformidades en la calidad de la prestación del servicio ya sea al personal de salud o a las instituciones en el ámbito público o privado.

Fortalecer la Estructura Orgánica de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Promocionar una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica, con plena jurisdicción en el territorio del Estado para atender y resolver los asuntos de su competencia.

Capacitar al personal médico y a la población en general sobre los derechos y obligaciones de cada uno de ellos

Realizar actualización de convenios con las diferentes instituciones educativas, del poder ejecutivo y judicial, así como con Colegios del sector salud, que tengan lazos de trabajo con la CEAMO

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		



Establecer los mecanismos y proporcionar los recursos necesarios para difundir en forma masiva a través de los medios de comunicación como son radio, televisión, redes sociales, los objetivos, atribuciones y funciones de la CEAMO.

Proporcionar capacitación al personal asignado a la CEAMO con el objetivo de diversificar los temas relacionados con bioética, calidad de la atención, auto cuidado en la salud, análisis y medios alternativos para la solución de conflictos derivado del acto médico.

Fortalecer vínculos con agrupaciones e Instituciones que prestan servicios de salud de carácter estatal y federal, públicas o privadas, que permitan cumplir con los objetivos para los que fue creada la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca.

Fortalecer los programas de atención a los usuarios y a los profesionales de la salud.





	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## 9. ANÁLISIS ESTRATÉGICO

### ANÁLISIS FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<p>Personal altamente capacitado en materia de mecanismos alternos de solución de conflictos y materia médica en las diferentes especialidades dentro de la estructura de la CEAMO.</p> <p>Oficinas con ubicación accesible.</p> <p>Ser un organismo público autónomo.</p> <p>Consejo General con participación multidisciplinaria en el ámbito de salud.</p> <p>Prestar servicios de forma gratuita.</p>	<p>Marco jurídico de la Comisión Estatal de Arbitraje médico sin actualización desde hace 19 años.</p> <p>No contar con módulos para la atención de la población al interior del estado.</p> <p>Falta de actualización de convenios con Instituciones públicas y privadas del sector salud.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<p>Actualización del marco Jurídico de la CEAMO.</p> <p>Actualizar convenios de colaboración con Instituciones públicas y privadas del sector salud, Universidades públicas y privadas, Colegios en áreas de la salud.</p> <p>Crear el vínculo con las instancias correspondientes para aumentar el presupuesto para la creación de módulos regionales en el Istmo y la Costa</p> <p>Actualizar el equipo electrónico necesario con soporte de hardware y software.</p> <p>Reestructuración al interior de la CEAMO</p>	<p>Desaparición de los órganos autónomos.</p> <p>Falta de conocimiento y difusión de los requisitos necesarios para presentar una queja derivadas del acto médico.</p> <p>Desconfianza de usuarios de los servicios que presta la CEAMO, por dilación de los procedimientos.</p> <p>Resoluciones de dictámenes y opiniones técnicas sin la intervención de expertos en la especialidad médica de que se trate por falta de recurso económico para pago a profesionales</p> <p>Desconocimiento de la población de la existencia de la Comisión Estatal</p>



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## **10. ESTRATEGIAS PRIORITARIAS, ACCIONES PUNTUALES Y ADMINISTRACION DE RIESGOS**

**OBJETIVO1. Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.**

Estrategia 1.1. Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención a la salud por esta vía.

<b>Acción Puntual</b>
1.1.1 Informar, orientar, asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con los servicios de salud recibidos, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite.
1.1.2 Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiere a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía.
1.1.3 Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permita a las partes interesadas llegar a la mediación, conciliación o bien, someterse al arbitraje.
1.1.4 Fungir como árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica cuando se llegue a la fase del arbitraje.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

Estrategia prioritaria 1.2 Realizar la evaluación del acto médico a solicitud de las autoridades de procuración e impartición de justicia.

1.2.1 Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para contribuir con información especializada en los asuntos que tienen a su cargo.



**OBJETIVO 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.**

**Estrategia 2.1.** Desarrollar proyectos de investigación interdisciplinarios a partir de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, así como difundir el conocimiento derivados de ellas.

Acción Puntual
2.1.1 Analizar las quejas médicas y los incidentes en salud notificados para identificar problemas, definir proyectos de investigación interdisciplinaria e interinstitucional para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.
2.1.2 Coordinar la elaboración o actualización de las recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.



**Estrategia 2.2.** Realizar la difusión de las actividades y servicios que realiza la CEAMO a profesionales de la salud y público en general privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones.

Acción Puntual
2.2.1 Difundir entre la población general y los usuarios de los servicios de salud las actividades sustantivas de la CEAMO, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.
2.2.2 Coordinar la participación de la CEAMO en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Nacional de Salud.
2.2.3 Eficientizar el recurso para la difusión a través de anuncios móviles y pantallas para llegar a más población
2.2.4 Desarrollar contenido de la CEAMO para difusión electrónica y en redes sociales

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

Estrategia 2.3 Desarrollar actividades educativas enfocadas a mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad y protección a los usuarios de los servicios médicos para disminuir la incidencia de inconformidades derivadas de la atención médica.



<p>2.3.1 Diseñar una diplomado conjuntamente con la UABJO dirigida a profesionales de la salud que responda a las necesidades reales y sentidas, para prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y la seguridad de los pacientes.</p>
<p>2.3.2 Elaborar contenidos educativos relacionados con las facultades, atribuciones y actividades de la CEAMO con el objeto de disminuir los incidentes e inconformidades con la atención médica.</p>
<p>2.3.3. Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para aumentar el posicionamiento de la Comisión en la sociedad.</p>
<p>2.3.4 Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales, radio, televisión, información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.</p>
<p>2.3.5. Fortalecer la vinculación de la CEAMO con instituciones educativas y de investigación en salud para ampliar la cobertura en materia de investigación, difusión de los mecanismos alternativos de solución de controversias y formación del personal en salud.</p>

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

**OBJETIVO 3. Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía.**

Estrategia 3.1 Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como la actualización del marco jurídico de la Ley que crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico, para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.

Acción Puntual
3.1.1 Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios
3.1.2 Atender las solicitudes de actualización de los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CEAMO, para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada.
3.1.3 Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CEAMO y reportar al portal de Transparencia las actividades realizadas en esta Comisión.
3.1.4 Actualizar el marco jurídico de operación de la CEAMO para dar certeza jurídica a los servidores públicos y usuarios en las acciones realizadas al momento de brindar los servicios.
3.1.5 Atender los requerimientos de información que deriven de los programas del Gobierno Federal y Estatal para coadyuvar al a integración de informes que sustenten el cumplimiento de las acciones realizadas por el Poder Ejecutivo.



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## **ESTRATEGIAS TRANSVERSALES.**

El Plan Nacional de Desarrollo propone una nueva política de desarrollo basada en 12 principios rectores en dos de ellos “Nada al margen de la ley; por encima de la ley nadie”, y “No dejar a nadie atrás, no dejar a nadie afuera”, se fundamenta que la acción pública se desempeña con estricto acatamiento al orden legal y en observancia a los derechos humanos y que, como gobierno federal, se respetará a los pueblos originarios, sus usos y costumbres, su derecho a la autodeterminación y a la preservación de sus territorios. Asimismo, se propugna la igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y se rechaza toda forma de discriminación por características físicas, posición social, escolaridad, religión, idioma, cultura, lugar de origen, preferencia política e ideología, identidad de género, orientación sexual, con el claro propósito de garantizar la igualdad efectiva y la inclusión de todos los grupos sociales que han sido excluidos y discriminados históricamente y de manera reiterada.



Estrategia A. Igualdad de género, no discriminación e inclusión. Fomentar entre los servidores públicos de la CEAMO, acciones para prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona en los términos del Artículo 1 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como promover la igualdad de oportunidades y de trato para contribuir al a inclusión universal de los usuarios y elevar su satisfacción.

Acción Puntual
1. Capacitar a los servidores públicos de la CEAMO en temas relacionados con igualdad de género, no discriminación e inclusión para prevenir que los servicios otorgados disminuyan la satisfacción de los usuarios
2. En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CEAMO incluir una pregunta que identifique la percepción de algún acto discriminatorio, para, en su caso, corregir la atención, procedimientos y/o servicios.
3. Para la contratación del capital humano aplicar temas relacionados con la igualdad de género, la no discriminación e inclusión para que los candidatos puedan ejercer libremente sus derechos en estos procesos.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		



Estrategia B. Combate a la corrupción y mejora de la gestión pública. Fomentar la profesionalización de los servidores públicos que laboran en la Comisión en materias de combate a la corrupción, impunidad, eficiencia y eficacia de la gestión pública haciendo uso responsable de los bienes del Estado.

Acción Puntual
1. Impartir capacitación a los servidores públicos de la CEAMO relacionada con herramientas para combatir la corrupción y la ética pública para el ejercicio eficiente y eficaz de los servicios brindados.
2. En las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y prestadores de servicios médicos que son atendidos en la CEAMO incluir una pregunta que identifique algún acto de corrupción, para, en su caso, canalizar al usuario para que realice la denuncia correspondiente.
3. Gobierno abierto. Transparencia, Gobierno digital y servicios públicos, medio ambiente, participación ciudadana, género e inclusión.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		



## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023





	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

### 11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023



Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Resultado acumulado	Medios de verificación
							Realizado	ENE /FEB/MAR	ABR /MAY /JUN	JUL/AGO/SEP	OCT/NOV/DIC		
1 Impulsar la solución de quejas derivadas de servicios médicos mediante servicios de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.	1.1 Informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos los beneficios de los mecanismos alternativos de solución de controversias, para impulsar la resolución de inconformidades en la atención a la salud por esta vía	1.1.1	Informar, orientar y asesorar sobre las posibles alternativas de solución a las inconformidades relacionadas con los servicios de salud recibidos, así como los alcances y efectos legales del proceso arbitral a la población que lo solicite	MÓDULO DE ATENCIÓN 1 Y 2	Orientación Asesoría	Porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO (orientaciones, asesorías)	Programado	225	225	225	225	900	Estadística CEAMO
		1.1.2	Gestionar la atención inmediata de los usuarios ante las instituciones de salud, cuando la queja se refiera a demora, negativa de servicios médicos o cualquier otro motivo que pueda ser resuelto por esta vía.	Módulo de atención 1 y 2	Gestión inmediata	Porcentaje de asuntos concluidos mediante gestión inmediata para la atención médica	Programado	30	30	30	30	120	Estadística CEAMO
		1.1.3	Intervenir en amigable composición en conflictos derivados de la prestación de servicios de salud para brindar escenarios que permita a las partes interesadas llegar a la conciliación o bien, someterse al arbitraje	Módulo de atención 1 y 2	Queja	Quejas concluidas en audiencia conciliatoria (conciliaciones, no conciliaciones y enviadas a arbitraje)	Programado	13	13	14	15	55	Estadística CEAMO
		1.1.4	Fungir como Árbitro para resolver el fondo del conflicto derivado de la atención médica.	SCJ/SCM	Laudos emitidos	Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido	Programado	1	1	1	1	3	Estadística CEAMO
		1.2.1	Elaborar los dictámenes médicos institucionales que le soliciten los peticionarios legitimados para contribuir con información especializada en los asuntos que tienen a su cargo.	SCM/SCJ	Dictámenes institucionales emitidos	Emisión de dictámenes en tiempo estándar	Programado	2	2	2	2	8	Estadística CEAMO
	1.2 Realizar la evaluación del acto médico a solicitud de autoridades de procuración e impartición de justicia.												

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado Realizado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
2	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.	2.1 Desarrollar proyectos de investigación interdisciplinarios a partir de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, así como difundir el conocimiento derivado de ellas.	2.1.1	Analizar las quejas médicas y los incidentes en salud notificados para identificar problemas, definir proyectos de investigación interdisciplinaria e interinstitucional para mejorar la práctica de los profesionales de la salud.	DCI/ SM/ SJ	Proyecto de investigación	Proyectos de investigación	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
			2.1.2	Coordinar la elaboración o actualización de recomendaciones para mejorar la práctica de los profesionales de la salud	SM/SJ	Recomendaciones	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
		2.2 Realizar la difusión de las actividades y servicios que realiza la CONAMED a profesionales de la salud y público en general privilegiando e impulsando las redes sociales y las telecomunicaciones	2.2.1	Difundir entre la población general y los usuarios de los servicios de salud las actividades sustantivas de la CEAMO, con énfasis en la población en situación de vulnerabilidad.	DCI	Dictámenes médicos institucionales emitidos	Emisión de dictámenes en tiempo estándar	Programado	2			2			2			2			8	Estadística CEAMO
			2.2.2	Coordinar la participación de la CEAMO en foros académicos, profesionales y gremiales para que la experiencia institucional con que se cuenta pueda incidir de manera positiva en las instituciones del Sistema Nacional de Salud.	DCI	Capacitaciones impartidas	Participación en sesiones, congresos, cursos, jornadas	Programado	12			12			12			12			48	Estadística CEAMO
			2.2.3	Desarrollar contenido de la CEAMO para difusión electrónica y en redes sociales.	DCI	Número de publicaciones en redes sociales		Programado	180			180			180			180			720	Estadística CEAMO

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado Realizado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
		2.3.1	Diseñar una oferta educativa dirigida a los profesionales de la salud que responda a necesidades reales y sentidas, para prevenir el conflicto médico, los eventos adversos y la seguridad de los pacientes.	DCI/ SM/ SJ	Encuestas de satisfacción de asistentes a cursos	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales	Programado	360			360			360			360			1440	Estadística CEAMO
		2.3.2	Elaborar contenidos educativos relacionados con las facultades, atribuciones y actividades de la CEAMO con el objeto de disminuir los incidentes e inconformidades con la atención médica.	DCI	Cursos Impartidos	Diplomado	Programado	1			0			0			0			1	Estadística CEAMO
		2.3.3	Difundir materiales educativos y conferencias virtuales a través de diferentes plataformas tecnológicas de información, televisión educativa, telecomunicaciones y redes sociales para aumentar el posicionamiento de la Comisión en la sociedad.	DCI	Carteles y Dípticos	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)	Programado	6			6			6			6			24	
		2.3.4	Difundir en diversas plataformas electrónicas y redes sociales información de esta Comisión como su objeto, servicios y actividades.	DCI	Número de publicaciones en redes sociales		Programado	180			180			180			180			720	
		2.3.5	Fortalecer la vinculación de la CEAMO con instituciones educativas y de investigación en salud para ampliar la cobertura en materia de investigación, difusión de los mecanismos alternativos de solución de controversias y formación del personal de salud.	SCJ	Número de convenios		Programado														

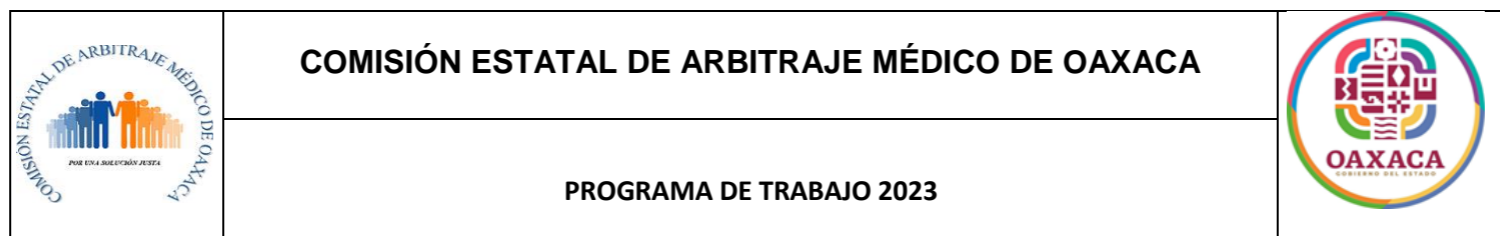
	<h2 style="margin: 0;">COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</h2>	
<h3 style="margin: 0;">PROGRAMA DE TRABAJO 2023</h3>		

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado Realizado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación	
								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
3	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía	3.1 Modernizar la gestión institucional a través de la mejora continua y optimización de los procesos y del rediseño tecnológico, así como el análisis del marco jurídico para mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios.	3.1.1	Optimizar continuamente el proceso sustantivo de la Comisión para brindar servicios que aumenten la satisfacción de los usuarios.	Contraloría	Porcentaje de satisfacción	Mejora continua de procedimientos	Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
			3.1.2	Atender las solicitudes de actualización de los sistemas informáticos que apoyan las actividades de la CEAMO, para aumentar la eficiencia en la atención de los asuntos y la generación de registros de cada atención brindada	Depto. Informática	Porcentaje de atención de requerimientos		Programado	1			1			1			1			4	Estadística CEAMO
			3.1.3	Medir la satisfacción de los usuarios que acuden a la CEAMO	Contraloría	Porcentaje de satisfacción	Encuesta de satisfacción de los usuarios	Programado	30			30			30			30			120	Estadística CEAMO
			3.1.4	Actualizar el marco jurídico de operación de la CONAMED para dar certeza jurídica a los servidores públicos y usuarios en las acciones realizadas al momento de brindar los servicios.	SCJ	Proyecto de modificación de la Ley de la DEAMO	Ley de la CEAMO	Programado														Estadística CEAMO

	<h2 style="margin: 0;">COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</h2>	
<h3 style="margin: 0;">PROGRAMA DE TRABAJO 2023</h3>		

Objetivo	Estrategia	Línea de acción	Actividades	Área responsable	Unidad de medida	Indicador vinculado a la actividad	Programado	Primer trimestre			Segundo trimestre			Tercer trimestre			Cuarto trimestre			Resultado acumulado	Medios de verificación	
							Realizado	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
A	ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE SOPORTE ORGANIZACIONAL	ACTIVIDADES DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA	Recursos humanos capacitados	DA	Acciones de capacitación	Profesionalización del personal	Programado														Estadística CEAMO	
			Recursos materiales (Adquisiciones)	DA	Porcentaje de contrataciones programadas en el PAAS	Cumplimiento en el programa anual de Adquisiciones, arrendamientos y servicios	Programado															Estadística CEAMO
			Recursos financieros	DA	Presupuesto	Porcentaje del presupuesto ejercido	Programado															



**CEAMO.** Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca  
**SCI.** Subcomisión Jurídica  
**SCM** Subcomisión médica  
**DCI** Dirección de capacitación e investigación  
**Dpto de Informática.** Departamento de informática





MATRÍZ DE RIESGOS CEAMO. 2023

Codigo	Nombre	Frecuencia inherente	Impacto inherente	Frecuencia residual	Impacto residual	Riesgo inherente	Riesgo residual
COMP-6	Atención con perspectiva de género	Improbable	Mayor	Improbable	Mayor	Medio	Medio
COMP-5	Actualización del personal en materia de Mediación y conciliación	Posible	Moderado	Posible	Moderado	Medio	Medio
COMP-4	Espacios insuficientes para audiencias	Frecuente	Mayor	Frecuente	Mayor	Extremo	Extremo
COMP-3	Conflicto de interés en quejas	Probable	Moderado	Probable	Moderado	Alto	Alto
COMP-2	Falta de credibilidad en los procesos de quejas	Ocasional	Moderado	Ocasional	Moderado	Medio	Medio
COMP-1	Desaparición de organismos autónomos	Posible	Mayor	Posible	Mayor	Medio	Medio

Codigo	Nombre	Acciones de control del riesgo	Unidad administrativa	Responsable	Impacto residual	Riesgo inherente	Riesgo residual
COMP-6	Atención con perspectiva de género	6.1 Capacitar al personal para brindar atención con perspectiva de género	DA/DCI	Dirección de Administración  Dirección de Capacitación e Investigación	Mayor	Medio	Medio
COMP-5	Actualización del personal en materia de Mediación y conciliación	5.1 Educación continua del personal en materia de Mediación y Conciliación	DA/DCI	Dirección de Administración  Dirección de Capacitación e Investigación	Moderado	Medio	Medio
COMP-4	Espacios insuficientes para audiencias	4.1 Buscar edificio con adecuada infraestructura para llevar a cabo las	DA	Dirección de Administración	Mayor	Extremo	Extremo

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

		audiencias conciliatorias, orientaciones, asesorías y gestiones inmediatas					
COMP-3	Conflicto de interés en quejas	3.1 Identificar los probables conflictos de interés en casos de quejas presentadas por los usuarios	SCM/SCJ	Subcomisiones Jurídica y Médica	Moderado	Alto	Alto
COMP-2	Falta de credibilidad en los procesos de quejas	2.1 Agilizar los procedimientos a través de unificar los criterios de evaluación, y resolución de quejas	Módulos 1 y 2	Consultores Médicos y Jurídicos	Moderado	Medio	Medio
COMP-1	Desaparición de organismos autónomos	1.1 Difundir el objeto de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico a la población en general para solucionar conflictos por medio de la mediación y la conciliación de manera gratuita y con total imparcialidad en los procesos	Consejo General/ Estructura	Consejo General/ Áreas que conforman la CEAMO	Mayor	Medio	Medio



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

META

OBJETIVO PRIORITARIO. Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente.



ELEMENTO DE META						
<b>Nombre</b>	Porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
<b>Objetivo prioritario</b>	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente					
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO					
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral			
<b>Tipo</b>	Componente	Acumulado o periódico	Acumulado			
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre			
<b>Dimensión</b>	Eficacia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx			
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2			
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo el número de asuntos concluidos de la CEAMO entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa) multiplicado por 100					
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2023						
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número de asuntos concluidos por la CEAMO	Valor variable 1	57	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas	
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total, de asuntos por atender	Valor variable 2	63	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas	
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b><math>((57/63)*100) = 90\%</math></b>					



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



## 1.2 Parámetro

ELEMENTO DE META						
<b>Nombre</b>	Porcentaje de quejas concluidas por convenios de conciliación					
<b>Objetivo prioritario</b>	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente					
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de quejas concluidas por conciliación o turnado a arbitraje					
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo las quejas concluidas por conciliación o turnadas a arbitraje entre el número de quejas concluidas en la etapa conciliatoria, multiplicado por 100					
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I					
META EJERCICIO 2023						
<b>Nombre de la variable 1</b>	Quejas concluidas por conciliación o turnados a arbitraje	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas	
<b>Nombre de la variable 2</b>	Quejas concluidas en la etapa conciliatoria	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas	
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((45/63)*100) = 71\%$					

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



### 1.3 Parámetro

ELEMENTO DE META					
<b>Nombre</b>	Porcentaje de gestiones de atención inmediata con compromiso cumplido				
<b>Objetivo prioritario</b>	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de gestiones inmediatas para la atención médica inmediata con compromiso cumplido				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficacia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo las gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido entre las gestiones inmediatas concluidas, multiplicado por 100				
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2023					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Gestiones inmediatas para la atención con compromiso cumplido	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Gestiones inmediatas concluidas	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b><math>((57/63)*100) = 90\%</math></b>				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



#### 1.4 Parámetro

ELEMENTO DE META					
<b>Nombre</b>	Porcentaje de laudos emitidos en tiempo establecido				
<b>Objetivo prioritario</b>	Impulsar la solución inmediata de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de laudos emitidos en tiempo estándar				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo el número de laudos emitidos en tiempo establecido (30 días hábiles en expediente de hasta 200 fojas, en expedientes de más de 200 fojas 60 días hábiles) en el periodo entre el número total de laudos emitidos en el periodo por cien				
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2023					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número de laudos emitidos en tiempo estándar en el periodo	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Número total de laudos emitidos en el periodo	Valor variable 2	3	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((3/3)*100) = 100\%$				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

### 1.5 Parámetro



ELEMENTO DE META					
<b>Nombre</b>	Porcentaje de dictámenes médicos institucionales emitidos en tiempo establecido				
<b>Objetivo prioritario</b>	Impulsar la solución de quejas derivadas de la utilización de los servicios de salud a través de orientación, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para contribuir a mejorar la atención y seguridad del paciente				
<b>Definición</b>	Indica porcentaje de dictámenes médicas institucionales emitidos en tiempo estándar				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Subcomisión Jurídica / Subcomisión médica		
<b>Método de cálculo</b>	Dividiendo el número de asuntos concluidos de la CEAMO entre el total de los asuntos por atender (incluye asuntos que quedaron en proceso al término del año anterior más los recibidos en el periodo que se informa) multiplicado por 100				
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I				
META EJERCICIO 2023					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Dictámenes emitidos en tiempo estándar (90 días hábiles)	Valor variable 1	100	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Número total de dictámenes emitidos	Valor variable 2	125	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((100/125)*100) = 80\%$				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

**Objetivo Prioritario 2. Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a general una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud.**



**2.1**

ELEMENTO DE META						
<b>Nombre</b>	Recomendaciones para la protección de los usuarios de los servicios de salud					
<b>Objetivo prioritario</b>	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud					
<b>Definición</b>	Expresa el número de recomendaciones emitidas en comparación con el número de recomendaciones que fueron programadas en el periodo					
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Eficacia	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	Resultado de la división del número de recomendaciones emitidas, entre el número de recomendaciones programadas, multiplicado por 100					
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2					
META EJERCICIO 2023						
<b>Nombre de la variable 1</b>	Recomendaciones emitidas	Valor variable 1	5	Fuente de información variable 1	de	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Recomendaciones programadas	Valor variable 2	5	Fuente de información variable 2	de	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((5/5)*100) = 100\%$					

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



## 2.2. Parámetro

ELEMENTO DE META					
<b>Nombre</b>	Acciones educativas (cursos, seminarios, diplomados)				
<b>Objetivo prioritario</b>	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación recomendaciones y acciones educativas para contribuir a generar una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de salud				
<b>Definición</b>	Expresa el número de acciones educativas realizadas en comparación con las programadas				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral	
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado	
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre	
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx	
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2	
<b>Método de cálculo</b>	Se construye de la división del número de acciones educativas realizadas entre el número de acciones educativas programadas, multiplicadas por 100				
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2				
META EJERCICIO 2023					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Acciones educativas realizadas	Valor variable 1	10	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Acciones educativas programadas	Valor variable 2	10	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((10/10)*100) = 100\%$				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

### 2.3 Parámetro



ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Proyectos de investigación		
<b>Objetivo prioritario</b>	Analizar las causas y consecuencias de los incidentes en salud generando proyectos de investigación, recomendaciones y acciones educativas para contribuir a genera una cultura de prevención y mejora del ejercicio médico en los profesionales de la salud		
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Eficiencia	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	Se obtiene de la división del número de protocolos de investigación concluidos entre el número de protocolos de investigación programados multiplicados por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número de protocolos de investigación concluidos	Valor variable 1	3
<b>Nombre de la variable 2</b>	Número de protocolos de investigación programados	Valor variable 2	3
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((3/3)*100) = 100\%$		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

## 2.4 Parámetro



ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Participación en congresos y conferencias		
<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía		
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de participaciones realizadas entre el total de solicitudes de participación recibidas multiplicadas por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Numero de participaciones realizadas	Valor variable 1	60
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total, de solicitudes de participación recibidas	Valor variable 2	60
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((60/60)*100) = 100\%$		



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



## 2.5 Parámetros

ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Satisfacción de los asistentes a las acciones educativas institucionales		
<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía		
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de satisfacción de las acciones educativas institucionales		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de asistentes satisfechos y muy satisfechos entre el total de asistentes, multiplicado por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 2		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Asistentes satisfechos y muy satisfechos	Valor variable 1	Fuente de información de variable 1 Dirección de capacitación e investigación
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total, de asistentes	Valor variable 2	Fuente de información de variable 2 Dirección de capacitación e investigación
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>90%</b>		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



### 3.1 Parámetro

ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Satisfacción de los usuarios con los servicios de la CEAMO		
<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía		
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la aplicación de encuestas de satisfacción a usuarios que acuden a las instalaciones de la CEAMO y se construye de la división del total de respuestas afirmativas por reactivo, entre el total de respuestas por reactivo, multiplicado por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Respuestas afirmativas por reactivo	Valor variable 1	Fuente de información de variable 1 Contraloría
<b>Nombre de la variable 2</b>	Respuestas por reactivo	Valor variable 2	Fuente de información de variable 2 Contraloría
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>90%</b>		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



### 3.2 Parámetro

ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Mejora continua de procedimientos		
<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía		
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene con el número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidas dividido entre el total de solicitudes de mejora continua a procedimientos multiplicado por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Número de solicitudes de mejora continua a procedimientos atendidos	Valor variable 1	Fuente de información de variable 1 Contraloría
<b>Nombre de la variable 2</b>	Respuestas por reactivo	Valor variable 2	Fuente de información de variable 2 Contraloría
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>100%</b>		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



### 3.3 Parámetro

ELEMENTO DE META					
<b>Nombre</b>	Profesionalización del personal				
<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer la gestión institucional a través de la mejora continua de procesos y procedimientos para elevar la eficiencia, eficacia y la calidad en la atención a la ciudadanía				
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO				
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de capacitaciones realizadas entre el total de acciones de capacitación programadas en el periodo, multiplicado por 100				
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 3				
META EJERCICIO 2023					
<b>Nombre de la variable 1</b>	Capacitaciones realizadas	Valor variable 1	50	Fuente de información variable 1	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total del total de acciones de capacitación programadas en el periodo	Valor variable 2	50	Fuente de información variable 2	Sistema de atención de quejas médicas
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((50/50)*100) = 100\%$				

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	



### 3.4 Parámetro

ELEMENTO DE META			
<b>Nombre</b>	Cumplimiento del programa de adquisiciones, arrendamientos y servicios		
<b>Objetivo prioritario</b>	Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras		
<b>Definición</b>	Indica el porcentaje de asuntos concluidos por la CEAMO		
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico	Acumulado
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	Enero a diciembre
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información	www.ceamo.mx
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Módulos de atención 1 y 2
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de contrataciones realizadas en el periodo entre el total de contrataciones programadas en el PAAS, multiplicado por 100		
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario I		
META EJERCICIO 2023			
<b>Nombre de la variable 1</b>	Contrataciones realizadas en el periodo	Valor variable 1	Fuente de información de variable 1
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total, de contrataciones programadas en el PAAS	Valor variable 2	Fuente de información de variable 2
<b>Simulación en método de cálculo</b>	$((57/63)*100) = 90\%$		

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
	<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>	

### 3.5 Presupuesto ejercido

ELEMENTO DE META						
<b>Nombre</b>	Presupuesto ejercido					
<b>Objetivo prioritario</b>	Hace posible que se lleven a cabo las acciones de cada uno de los objetivos planteados a brindar los recursos humanos, materiales, financieros y servicios integrales para hacer posible la operación de la Comisión y su relación con las instancias fiscalizadoras					
<b>Definición</b>	Mide el porcentaje de presupuesto ejercido					
<b>Nivel de desagregación</b>	Administración pública federal	Periodicidad o frecuencia de medición		Trimestral		
<b>Tipo</b>	Actividad	Acumulado o periódico		Acumulado		
<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos		Enero a diciembre		
<b>Dimensión</b>	Calidad	Disponibilidad de la información		www.ceamo.mx		
<b>Tendencia esperada</b>	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance		Módulos de atención 1 y 2		
<b>Método de cálculo</b>	El resultado se obtiene mediante la división del número de presupuesto ejercido en el periodo entre el total de presupuesto autorizado, multiplicado por 100					
<b>Observaciones</b>	Se estima como indicador de componente del objetivo prioritario 3					
META EJERCICIO 2023						
<b>Nombre de la variable 1</b>	Presupuesto ejercido	Valor variable 1		Fuente de información variable 1	de	Dirección de administración
<b>Nombre de la variable 2</b>	Total del presupuesto autorizado	Valor variable 2		Fuente de información variable 2	de	Dirección de administración.
<b>Simulación en método de cálculo</b>	<b>100%</b>					

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## 11. EVALUACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO

El programa Anual de Trabajo (PAT) ha sido la herramienta con la cual se ha sustentado la implementación de y seguimiento de la estrategia de la Comisión, lo que permite el cumplimiento de la Misión y el logro de la Visión institucional a partir de un conjunto de medidas de actuación contenidas en él; pone énfasis en la consecución de los Objetivos prioritarios e incluye estrategias prioritarias y acciones puntuales que sustentan el logro de los objetivos.

En el CEAMO se realizan actividades para la evaluación control y seguimiento del programa entre las que se encuentra:



Matriz de indicadores de resultados con la cual se mantiene el monitoreo y seguimiento trimestral, semestral y anual de los avances de los indicadores tanto de fin, como pronóstico, componente y actividad

Informe anual de actividades de la CEAMO

Seguimiento de indicadores 2023 de forma trimestral, proporcionan información sobre las metas institucionales programadas y obtenidas de los indicadores de la MIR {estratégicos de gestión y apoyo}

Encuestas de satisfacción de los usuarios de la CEAMO, permiten medir y obtener información de la percepción de los servicios brindados en la Comisión.

Auditoría interna en los procesos

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

## **12. RECURSOS**

### **A) HUMANOS EXISTENTES**

8 CONSEJEROS

1 CONSEJERO PRESIDENTE.

1 SUBCOMISIONADO JURÍDICO

1 SUBCOMISIONADO MÉDICO

1 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

1 DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y DIFUSIÓN

2 MÉDICOS DE MÓDULOS

2 ABOGADOS EN MÓDULOS

6 APOYOS ADMINISTRATIVOS

1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA.

1 JEFE DE DEPARTAMENTO DE CONTRALORÍA

1 CHOFER

2 VIGILANTES

1 POLIVALENTE



### **B) RECURSOS HUMANOS FALTANTES**

1 DIRECTOR DE CONTRALORÍA.

1 SECRETARIO EJECUTIVO.

1 MÉDICO TRADICIONAL



	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

### **C) RECURSOS MATERIALES**

La CEAMO cuenta con los siguientes espacios físicos:

Una sala de espera.

Una oficina para la Dirección de Transparencia.

Una sala de juntas.

Una oficina para la Dirección de Investigación.

Una oficina para el módulo 1.

Una oficina taller para el departamento de informática.

Una oficina para el director con baño.

Dos baños para el personal.

Una oficina para el módulo 2.



Una oficina para el Subcomisionado médico.

Una oficina para el subcomisionado jurídico.

Una cocineta.

Un cubículo para la secretaria del director.

Una oficina para los apoyos administrativos de la administración.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

Una oficina para el administrador.

Un patio de estacionamiento.

VEHÍCULOS.

6 vehículos (2 camionetas pick up y 4 autos compactos).

1 motocicleta.

MOBILIARIO (se anexa inventario).



#### **D) FINANCIEROS**

**\$12,074.000 (Doce millones setenta y cuatro mil pesos 00/MN).**



#### **E) ORGANIZACIÓN**

La estructura de la CEAMO está conformada por:

- Presidente.
- Subcomisionado médico.
- Subcomisionado jurídico.
- Directora de difusión e investigación.
- Director de administración.
- Director de transparencia.
- Jefe del departamento de informática.

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

- Módulos 1 y 2. (conformados por 1 médico, 1 abogado y 1 apoyo administrativo).
- Secretario ejecutivo.
- Subdirección de capacitación y medicina tradicional

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	 Gobierno del Estado de Oaxaca 2016-2022
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

### **13. DIRECTORIO**



#### **CONSEJO GENERAL**

##### **PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

- **DR. ALBERTO VÁZQUEZ SAN GERMAN**

##### **CONSEJEROS**

- **DRA. BERENICE AGUILAR ACEVEDO**
- **DRA. MARITZA JENNY HERNÁNDEZ CUEVAS**
- **DRA. JULIA MATILDE HERNÁNDEZ JERÓNIMO**
- **DR. ENRIQUE ANTONIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ**
- **DR. FAUSTO MARTÍNEZ MORALES**
- **DR. ALMA MIGUEL RUÍZ**
- **DR. SAID VÁSQUEZ VALLE**

	<b>COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE OAXACA</b>	
<b>PROGRAMA DE TRABAJO 2023</b>		

**DRA. GEMA HERNÁNDEZ BERNARDINO**

**SUBCOMISIONADA MÉDICA DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**LIC. OSCAR NOÉ MARTÍNEZ MORALES**

**SUBCOMISIONADO JURÍDICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**LIC. ALEIDA TONELLY SERRANO ROSADO**

**DIRECTORA DIFUSIÓN E INVESTIGACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**

**LIC. JULIO CÉSAR LÓPEZ MATADAMAS**

**DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO**