

# **COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ**

## **PROGRAMA OPERATIVO PARA EL EJERCICIO ENERO-DICIEMBRE DEL AÑO 2011.**

### **I.- INTRODUCCIÓN**

El Plan Nacional de Salud 2007-2012 ha establecido cinco objetivos:

1. Mejorar las condiciones de salud de los mexicanos
2. Abatir las desigualdades en salud
3. Garantizar un trato adecuado en los servicios públicos y privados de salud
4. Asegurar la justicia en el financiamiento en materia de salud y
5. Fortalecer el Sistema Nacional de Salud, en particular las Instituciones Públicas.

A fin de cumplir el objetivo de garantizar un trato adecuado en los Servicios Públicos y Privados de Salud, surgió en 1996 la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y posteriormente las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, a éstos Organismos se les otorgó la Misión de fungir como un Meta-Evaluador de los servicios y un tercero imparcial, que al través de los medios alternos para la solución de controversias, esté en posibilidad de fomentar la calidad de la atención.

### **II.- JUSTIFICACIÓN**

Este Programa Operativo se elabora con la finalidad de proporcionar en forma clara y precisa los Objetivos, Acciones y Metas para el cumplimiento del Objetivo General de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, en el presente año.

Y dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto de Creación del 11 de Febrero de 1999 en el Artículo 14 Fracción III, así como en el Artículo 31 Fracción II del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

### **III.- OBJETIVO GENERAL**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz, tiene como objetivo general al través de sus atribuciones y acciones específicas:

- Coadyuvar a tutelar el derecho de protección a la salud y elevar la calidad de la atención médica en sus dimensiones técnica e interpersonal de los servicios de salud tanto públicos como privados, como lo establece el Programa Veracruzano de Desarrollo 2005-2010.

#### **IV.- MISIÓN**

CODAMED.VER, es un Órgano desconcentrado de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, creado por el Gobierno del Estado de Veracruz para lograr el objetivo señalado con la misión de:

- Participar en la resolución de los conflictos que se presenten entre los usuarios de los servicios médicos y sus prestadores, como vía alternativa a la de los tribunales.
- Orientar a la Ciudadanía en general y a los propios prestadores de servicios de salud con los elementos técnico-científicos adecuados y vigentes.
- Propiciar relaciones sanas entre los profesionales de la salud y sus pacientes ó familiares.
- Ser un factor de éxito y confianza en los servicios de salud del estado

#### **V.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

A fin de cumplir esta Misión se han establecido los siguientes objetivos específicos:

1. Influir en elevar la calidad en la prestación de servicios de atención médica.
2. Difundir la existencia y atribuciones de la CODAMED.VER.
3. Consolidar el modelo de atención de inconformidades.
4. Lograr la resolución de conflictos con eficiencia y satisfacción de los usuarios.
5. Obtener el reconocimiento de la Sociedad Veracruzana.

#### **VI.- GENERALIDADES**

Cada una de las Unidades Integrantes de la CODAMED.VER, establecerán en sus respectivas áreas:

1. Objetivos.
2. Acciones.
3. Metas.

## COMISIONADO

<b>1.1 OBJETIVO</b>	<b>1.1.1 ACCIONES</b>	<b>1.1.1.1 META</b>
Vigilar que el Consejo esté integrado en su totalidad.	Informar a la autoridad correspondiente para sustituir al ó los Consejeros que por alguna causa dejen de serlo, de acuerdo con el Decreto de Creación.	Al día siguiente del conocimiento de su ausencia se dé parte.
<b>1.2 OBJETIVO</b>	<b>1.2.1 ACCIONES</b>	<b>1.2.1.1 META</b>
Someter a la aprobación del Consejo el Informe Anual que presentará al Titular del Ejecutivo Estatal.	Elaborar en forma conjunta con las unidades de apoyo el Informe Anual de Actividades.	Presentarlo en la Primera Sesión del Consejo a celebrarse en el año 2011.
<b>1.3 OBJETIVO</b>	<b>1.3.1 ACCIONES</b>	<b>1.3.1.1 META</b>
Someter a la aprobación del Consejo el Programa Operativo Anual.	Elaborar en forma conjunta con las Unidades de Apoyo el Programa Operativo para el período 1º de Enero al 31 de Diciembre de 2011.	Presentarlo en la última Sesión del Consejo correspondiente a 2010.
<b>1.4 OBJETIVO</b>	<b>1.4.1 ACCIONES</b>	<b>1.4.1.1 META</b>
Informar al Titular del Ejecutivo Estatal sobre las actividades de la Comisión.	Consolidar en dos documentos las actividades realizadas, el primero correspondiente al año de instalada la Comisión, y el segundo relativo a las actividades del año en curso.	Entregar al C. Gobernador del Estado, el Informe Anual 2010 de Actividades, durante los meses de Enero y Febrero del 2011.
<b>1.5 OBJETIVO</b>	<b>1.5.1 ACCIONES</b>	<b>1.5.1.1 META</b>
Formular y someter a la aprobación del Consejo el Anteproyecto del Presupuesto Anual para el año 2011.	Elaborar en forma conjunta con la Unidad Administrativa dicho Anteproyecto.	Presentarlo en sesión de Consejo para su aprobación.

## COMISIONADO

<b>1.6 OBJETIVO</b>	<b>1.6.1 ACCIONES</b>	<b>1.6.1.1 META</b>
Instruir a las unidades de apoyo para integrar un expediente.	Solicitar todo tipo de información a los usuarios y prestadores de servicios médicos para cumplir con las atribuciones de la Comisión.	Que el 100 % de los casos atendidos cuenten con un expediente completo.

<b>1.7 OBJETIVO</b>	<b>1.7.1 ACCIONES</b>	<b>1.7.1.1 META</b>
Vigilar se emitan, dentro de los plazos que establecen el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas, los acuerdos, laudos y opiniones en asuntos de la competencia de esta Comisión.	Analizar y signar dichos documentos elaborados por la Subdirección de Arbitraje y Dictámenes.	Vigilar se notifiquen dichos documentos en los plazos señalados en el artículo 98 del Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas.

<b>1.8 OBJETIVO</b>	<b>1.8.1 ACCIONES</b>	<b>1.8.1.1 META</b>
Establecer mecanismos de difusión de la existencia de la Comisión, sus funciones así como derechos y obligaciones en materia de salud de la sociedad Veracruzana.	Instruir al Subcomisionado la elaboración de un programa empleando todos los medios al alcance.	Cumplir al 100% el Programa.

<b>1.9 OBJETIVO</b>	<b>1.9.1 ACCIONES</b>	<b>1.9.1.1 META</b>
Autorizar el contenido del Órgano Oficial de Difusión de la Comisión.	Seleccionar al personal capacitado para cumplir este objetivo, nombrando un Consejo Editorial.	Publicar semestralmente el Órgano Oficial de Difusión.

<b>1.10 OBJETIVO</b>	<b>1.10.1 ACCIONES</b>	<b>1.10.1.1 META</b>
Establecer de conformidad con el Reglamento Interior las Unidades necesarias para el desarrollo de las funciones.	De acuerdo con las necesidades del servicio, solicitar a SEFIPLAN y/o Servicios Estatales de Salud de Veracruz; según correspondan las plazas necesarias.	Incluir en el Anteproyecto de Presupuesto para año 2011, dicha solicitud.

## SUBCOMISIONADO

<b>2.1 OBJETIVO</b>	<b>2.1.1 ACCIONES</b>	<b>2.1.1.1 META</b>
Conservar y mejorar los canales de comunicación.	Entrevistas con Directivos de Instituciones. Definir funcionarios que tratarán los asuntos y asuman decisiones.	Disponer de un directorio actualizado de Instituciones de Salud y sus funcionarios.
<b>2.2 OBJETIVO</b>	<b>2.2.1 ACCIONES</b>	<b>2.2.2.1 META</b>
De acuerdo a las indicaciones del Comisionado, elaborar programas de difusión de la Comisión.	Se impartirán <b>40</b> conferencias en las principales ciudades del estado.	Que se efectúe, registre y evalúe el 100% de las actividades de difusión solicitadas o concertadas.
<b>2.3 OBJETIVO</b>	<b>2.3.1 ACCIONES</b>	<b>2.3.1.1 META</b>
Sostener un sistema de información estadística, veraz y oportuno.	Supervisar la captación, registro y proceso de la información, evaluar el proceso y el producto. Emitir la información que sea requerida.	Que el 100% de los datos sean confiables, y su emisión oportuna
<b>2.4 OBJETIVO</b>	<b>2.4.1 ACCIONES</b>	<b>2.4.1.1 META</b>
Proporcionar la información estadística que le requiera el Comisionado ó Institución facultada.	Recabar y verificar captación, proceso y producto de la información y encargarse de su presentación. Entregarla o enviarla en el tiempo establecido. Generar dos informes estadísticos mensuales y dos informes anuales.	Enviar los Informes Estadísticos mensuales, y anuales a las autoridades correspondientes.
<b>2.5 OBJETIVO</b>	<b>2.5.1 ACCIONES</b>	<b>2.5.1.1 META</b>
Reunirse con la periodicidad programada con el Comisionado y Directores de Unidades Técnicas para informar y decidir sobre asuntos de la Comisión.	Asistir puntualmente a las juntas, efectuar registro de los compromisos y realizar el seguimiento de los mismos.	Que los compromisos emanados de los acuerdos se cumplan en un 100%.

## SUBCOMISIONADO

<b>2.6 OBJETIVO</b>	<b>2.6.1 ACCIONES</b>	<b>2.6.1.1 META</b>
Obtener la opinión de usuarios y prestadores de servicios, sobre la Comisión.	Vigilar la forma de aplicación de las encuestas y presentar al Comisionado los resultados.	Encuestar al 95% de los usuarios para conocer su opinión sobre los servicios recibidos.

<b>2.7 OBJETIVO</b>	<b>2.7.1 ACCIONES</b>	<b>2.7.1.1 META</b>
Vigilar la correcta elaboración y envío oportuno a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico de los expedientes que sean de su competencia.	Supervisar el proceso y constatar el registro adecuado de los casos.	Que una vez integrados la totalidad de los expedientes, se envíen a la CONAMED en un tiempo no mayor de 24 horas.

<b>2.8 OBJETIVO</b>	<b>2.8.1 ACCIONES</b>	<b>2.8.1.1 META</b>
Supervisar se lleve al cabo el seguimiento de los casos enviados a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, y que por sus características lo requieran.	Establecer comunicación con la Subdirección de Orientación y Quejas.	Conocer la resolución del 100% de los casos enviados a CONAMED.

<b>2.9 OBJETIVO</b>	<b>2.9.1 ACCIONES</b>	<b>2.9.1.1 META</b>
Realizar el seguimiento de las Opiniones Técnicas que emita la Comisión.	Requerir a la autoridad respectiva la información necesaria.	Verificar la recepción del 100% de las opiniones técnicas y su repercusión en el mejoramiento de la calidad en la atención.

## SUBCOMISIONADO

<b>2.10 OBJETIVO</b>	<b>2.10.1 ACCIONES</b>	<b>2.10.1.1 META</b>
Participar en los cursos que CODAMED. VER, programe para el año 2011.	Organizar y elaborar de acuerdo a las indicaciones del Comisionado los programas y cartas descriptivas. Hacer del conocimiento de la Subdirección de Administración los recursos e insumos necesarios. Realizar la evaluación global del curso y presentarlo al Comisionado.	Que en todos los cursos realizados por CODAMED.VER, se cumplan las expectativas y objetivos de su planeación. Elaborar encuestas al 50% de asistencia a las pláticas y cursos.

<b>2.11 OBJETIVO</b>	<b>2.11.1 ACCIONES</b>	<b>2.11.1.1 META</b>
Participar en la Edición del Órgano de difusión de CODAMED. VER	Coordinar las acciones del Consejo Editorial. Mantener con éste una comunicación eficiente. Validar el material seleccionado para publicarse. Edición semestral de 1,000 ejemplares, de la revista CODAMED.VER.	Que el Órgano de difusión de CODAMED. VER, cumpla las normas editoriales vigentes, y se distribuyan los ejemplares programados en las fechas señaladas.

## SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

<b>3.1 OBJETIVO</b>	<b>3.1.1 ACCIONES</b>	<b>3.1.1.1 META</b>
Informar al Usuario, Representante y Médico cuáles son sus derechos y obligaciones en materia de protección a la salud.	Girar al usuario en forma conjunta (médico y abogado) respecto a su inconformidad, a través de: orientación, gestión inmediata, asesoría o queja.	Lograr que las encuestas de salida de la Subdirección y recepción reflejen en un 100% la satisfacción del usuario respecto a la orientación, asesoría o gestión proporcionada.

<b>3.2 OBJETIVO</b>	<b>3.2.1 ACCIONES</b>	<b>3.2.1.1 META</b>
Informar al usuario cómo elaborar y presentar su queja. (Art. 49 y 50 R.P.A.Q.M.G.P.)	Hacer saber los requisitos, para documentar su queja, así como medios de presentación y como precisar pretensiones.	Integrar correctamente las quejas al 100%.

<b>3.3 OBJETIVO</b>	<b>3.3.1 ACCIONES</b>	<b>3.3.1.1 META</b>
Establecer registro y numeración de los casos que sean presentados ante la Comisión. (Art. 52 R.P.A.Q.M.G.P.)	Capturar en formato correspondiente del sistema SAQMED 4 datos del usuario y prestador, así como asignar número de asunto en forma progresiva a los casos recibidos.	Registrar y numerar el 100% de los casos que se manejan.

<b>3.4 OBJETIVO</b>	<b>3.4.1 ACCIONES</b>	<b>3.4.1.1 META</b>
Determinar la competencia de los asuntos y personalidad de los promoventes para integrar la queja. (Arts. 10 fracc. VI, 42 y 50 R.P.A.Q.M.G.P.)	Analizar conjuntamente (médico y abogado) la documentación presentada por el usuario y/o solicitar la información necesaria, por vía telefónica, electrónica o correspondencia con acuse de recibo, para abrir acta de queja.	Integrar expediente de queja en caso precedente, a más tardar al día hábil siguiente de haber recibido la documentación, en el 100% de los casos.

## SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

<b>3.5 OBJETIVO</b>	<b>3.5.1. ACCIONES</b>	<b>3.5.1.1 META</b>
Establecer registro y numeración de los expedientes de queja. (Art. 52 R.P.A.Q.M.G.P.)	Capturar, imprimir y registrar actas de queja y asignarles número progresivo consignando en bitácora cada acción.	Integrar y numerar el 100% de los expedientes.

<b>3.6 OBJETIVO</b>	<b>3.6.1. ACCIONES</b>	<b>3.6.1.1 META</b>
Brindar asesoría y orientación al usuario cuya queja resulte improcedente, para que acuda a la instancia correspondiente. (Arts. 4 Fracc. II, 50 y 52 R.P.A.Q.M.G.P.)	Analizar conjuntamente documentación y pretensiones, por parte del personal del área e informar al usuario el sobreseimiento, incompetencia o desechamiento de su queja y la instancia a la que puede acudir.	Elaborar actas especificando la asesoría brindada en el 100% de los casos.

<b>3.7 OBJETIVO</b>	<b>3.7.1. ACCIONES</b>	<b>3.7.1.1 META</b>
Completar la información de los asuntos recibidos por correspondencia y fax. (Art. 51 R.P.A.Q.M.G.P.)	Requerir por escrito o por teléfono al interesado de cada uno de los asuntos recibidos por esta vía para que se complete la información.	Aclarar y completar el 100% de los asuntos que lleguen a la Comisión vía fax o por correo a más tardar 15 días hábiles a su recepción.

<b>3.8 OBJETIVO</b>	<b>3.8.1 ACCIONES</b>	<b>3.8.1.1 META</b>
Participar en las reformas al marco jurídico que rige el procedimiento de la Comisión, para optimizar nuestra función.	Identificar durante la práctica las deficiencias y necesidades en nuestra normatividad.	Hacer propuestas específicas al Comisionado y al Consejo.

## SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

<b>3.9 OBJETIVO</b>	<b>3.9.1. ACCIONES</b>	<b>3.9.1.1 META</b>
Resolver las quejas por negación, diferimiento o inconformidad en la prestación de un servicio. (Art. 52 R.P.A.Q.M.G.P.)	Establecer en cada una de las 75 quejas que estimamos resolver mediante gestión inmediata, contacto telefónico con el prestador de servicio médico, interviniendo acorde a la inconformidad planteada. Informar al usuario el resultado de dicha gestión, actualizar bitácora y dictar acuerdo de archivo de la queja.	Efectuar la gestoría al siguiente día hábil de haber integrado la queja, en caso de que no se logre contacto con el Prestador el mismo día. Insistir en la realización de la Gestión.

<b>3.10. OBJETIVO</b>	<b>3.10.1 ACCIONES</b>	<b>3.10.1.1 META</b>
Turnar a la Subdirección de Conciliación las quejas que no sean susceptibles de resolverse mediante gestión inmediata. (Art. 53 R.P.A.Q.M.G.P.)	Integrar expediente de queja y turnar los asuntos competencia de la Subdirección de Conciliación, notificando al usuario por medio de correo certificado con acuse de recibo.	Remitir dentro de los siguientes 2 días hábiles de haber integrado la queja.

<b>3.11 OBJETIVO</b>	<b>3.11.1. ACCIONES</b>	<b>3.11.1.1 META</b>
Turnar a la Subdirección de Conciliación las quejas en que se solicite reparación de daños. (Art. 53 R.P.A.Q.M.G.P.)	Recabar documentación, elaborar y entregar oficios informando la remisión de las quejas que se turnen a la Subdirección de Conciliación. Emplazar los casos que no reúnan los requisitos formales a queja.	Enviar los expedientes de quejas a la Subdirección de Conciliación dentro de los 2 días hábiles siguientes a su integración y admisión.

## SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

<b>3.12 OBJETIVO</b>	<b>3.12.1. ACCIONES</b>	<b>3.12.1.1 META</b>
Remitir a la CONAMED las quejas de instituciones de ámbito federal que no puedan ser resueltas con una gestión inmediata. (Art. 2, Fracc. VI y Art. 8 R.P.A.Q.M.G.P. y Convenio Inter.)	Integrar los expedientes de queja recibidos, elaborar y turnar a CONAMED por mensajería e informar al usuario por correo, ambos con acuse de recibo.	Realizar envío de los expedientes de queja (una vez que se encuentren integrados, en el 100% de los casos.
<b>3.13 OBJETIVO</b>	<b>3.13.1 ACCIONES</b>	<b>3.13.1.1 META</b>
Remitir a la sede de cada Comisión de Arbitraje Estatal las quejas originadas en su Estado.	Integrar los expedientes de queja recibidos, turnarlos e informar al usuario por correo con acuse de recibo.	Remitir los expedientes de queja, a la brevedad posible en el 100% de los casos.
<b>3.14 OBJETIVO</b>	<b>3.14.1 ACCIONES</b>	<b>3.14.1.1 META</b>
Realizar seguimiento de las quejas hasta su conclusión.	Mantener contacto con el usuario y/o Comisión Nacional y solicitar vía telefónica o por correo con acuse de recibo, los documentos que comprueben la resolución de cada uno de los asuntos recibidos.	Conocer la evolución de todos los casos. Mantener actualizadas las bitácoras del 100% de los expedientes, hasta su archivo definitivo o turno a la Subdirección correspondiente.
<b>3.15 OBJETIVO</b>	<b>3.15.1 ACCIONES</b>	<b>3.15.1.1 META</b>
Difundir entre los prestadores de servicio médico y población en general la legislación en materia de salud, así como las funciones de la CODAMED. VER.	Programar e impartir conferencias.	Cumplir al 100% con las acciones de difusión programadas por el Subcomisionado.

<b>3.16 OBJETIVO</b>	<b>3.16.1. ACCIONES</b>	<b>3.16.1.1 META</b>
Coadyuvar a mejorar la calidad de la atención médica que se imparte en el Estado.	Colaborar en la organización de eventos académicos sobre calidad de atención médica.	Participar en por lo menos un evento cada año.

<b>3.17 OBJETIVO</b>	<b>3.17.1. ACCIONES</b>	<b>3.17.1.1 META</b>
Dar a conocer al público en general las actividades de la CODAMED.VER.	Participar en la elaboración de la Revista de la Comisión.	Publicar en la Revista de la CODAMED.VER, cuando menos dos artículos por año.

<b>3.18 OBJETIVO</b>	<b>3.18.1. ACCIONES</b>	<b>3.18.1.1 META</b>
Elaborar en forma conjunta con otras Subdirecciones, el Informe Anual de Actividades.	Revisar y proyectar los datos estadísticos. Redactar el texto correspondiente a ésta Subdirección	Presentarlo al Comisionado antes del 15 de Febrero del 2010.

## SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

<b>4.1 OBJETIVO</b>	<b>4.1.1 ACCIONES</b>	<b>4.1.1.1 META</b>
Realizar la función técnica-administrativa establecida en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CODAMED. VER.	Atender a los usuarios y prestadores de servicios explicándoles el procedimiento arbitral de la Comisión.	Ejecutar la función técnico-administrativa del área de Conciliación a un 100 %.
<b>4.2 OBJETIVO</b>	<b>4.2.1 ACCIONES</b>	<b>4.2.1.1 META</b>
Integrar y registrar los expediente de las quejas recibidas para someterlas a la fase conciliatoria del procedimiento arbitral.	Revisar el texto de la queja como inicio del proceso conciliatorio.	Cumplir al 100% la revisión de los casos turnadas por la Subdirección de Orientación y Quejas.
<b>4.3 OBJETIVO</b>	<b>4.3.1 ACCIONES</b>	<b>4.3.1.1 META</b>
Dictar Acuerdo de Radicación de la queja y solicitar a las partes los documentos necesarios para la acreditación y valoración del caso, así como la necesidad de realizar diligencia informativa.	Notificar a las partes el acuerdo de radicación de la queja, la fecha en que deberán comparecer a la diligencia informativa y a la Audiencia Conciliatoria y la solicitud de los documentos necesarios para la integración del expediente para su valoración.	Recabar la información requerida en un lapso no mayor de 15 días a partir de la radicación de la queja en el 100% de los casos.
<b>4.4 OBJETIVO</b>	<b>4.4.1 ACCIONES</b>	<b>4.4.1.1 META</b>
Informar en las juntas con el Comisionado sobre los casos radicados y en proceso.	Analizar las estrategias conciliatorias.	Aplicar en el 100% de los casos la estrategia analizada consensualmente.

## SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

<b>4.5 OBJETIVO</b>	<b>4.5.1 ACCIONES</b>	<b>4.5.1.1 META</b>
Efectuar diligencia informativa para la recepción y la revisión de documentos.	Entrevistarse y/o comunicarse telefónicamente (100 llamadas L. D.) con las partes para explicar las bondades del procedimiento arbitral, aceptación de la cláusula compromisoria, levantándose el acta respectiva y recibir la documentación requerida.	Cumplir al 100% con las diligencias informativas con elaboración del Acta de comparecencia.

<b>4.6 OBJETIVO</b>	<b>4.6.1 ACCIONES</b>	<b>4.6.1.1 META</b>
Analizar los documentos solicitados y otras evidencias necesarias para la valoración del caso.	Valorar el contenido de la información recibida sea congruente a la queja; por excepción podrá solicitarse asesoría externa si se requiere.	En un lapso de 8 días a partir de la recepción documental llevar a cabo el análisis respectivo

<b>4.7 OBJETIVO</b>	<b>4.7.1 ACCIONES</b>	<b>4.7.1.1 META</b>
Preparar estrategias para la celebración de la audiencia conciliatoria.	Elaborar propuestas para conciliar a las partes en la audiencia, previo análisis médico-jurídico del caso. Realizar audiencias conciliatorias foráneas en caso necesario.	Cumplir al 100% de lo casos con la elaboración de la valoración previa médico-jurídica.

<b>4.8 OBJETIVO</b>	<b>4.8.1 ACCIONES</b>	<b>4.8.1.1 META</b>
Celebrar la audiencia conciliatoria de las quejas turnadas y dar seguimiento para el cumplimiento de lo pactado.	Previa firma de la cláusula compromisoria por el prestador del servicio médico, desahogar la audiencia conciliatoria levantando el acta correspondiente. Cumplimentar acuerdos pendientes en las audiencias. Realizar llamadas telefónicas para el seguimiento de los casos cuando haya ejecución pendiente (60 llamadas LD).	Verificar que en un plazo no mayor de 25 días a partir de la Radicación se efectúe la audiencia conciliatoria. Lograr la Conciliación en el 45% de los casos y verificar el estado que guardan las ejecuciones pendientes

## SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

<b>4.9 OBJETIVO</b>	<b>4.9.1 ACCIONES</b>	<b>4.9.1.1 META</b>
Archivar las actas levantadas en las audiencias conciliatorias.	Integrarlas en los expedientes de queja y al archivo interno de la sala.	Cumplir al 100 % con el archivo de las actas.

<b>4.10 OBJETIVO</b>	<b>4.10.1 ACCIONES</b>	<b>4.10.1.1 META</b>
En caso de no conciliación o inasistencia injustificada de una de las partes y el prestador haya entregado la documentación y firmado la Cláusula compromisoria, turnar el expediente a la Subdirección de Arbitraje y Dictámenes.	Remitir expediente para continuar el procedimiento arbitral correspondiente.	Enviar el 90% de los expedientes no conciliados a la Subdirección de Arbitraje y Dictámenes.

<b>4.11 OBJETIVO</b>	<b>4.11.1 ACCIONES</b>	<b>4.11.1.1 META</b>
Proponer mecanismos y control a expedientes para evitar su extravío o alteraciones.	Integrar y foliar los expediente con la secuencia cronológica de las fechas que contengan.	Cumplimentar en un lapso de 10 días después de concluida la queja se efectúen las acciones previstas y que en el 100% de los expedientes no exista extravío o alteración.

<b>4.12 OBJETIVO</b>	<b>4.12.1 ACCIONES</b>	<b>4.12.1.1 META</b>
Evaluar los casos no conciliados.	Revisar las causas que motivaron la falta de conciliación.	Planear estrategias de conciliación para incrementar la eficacia del proceso.

<b>4.13 OBJETIVO</b>	<b>4.13.1 ACCIONES</b>	<b>4.13.1.1 META</b>
Coadyuvar en la difusión de las funciones de la CODAMED.VER	Participar en todos los eventos programados para tal fin y exponer propuestas para la divulgación de la institución.	Realizar en un 100% las actividades de difusión proyectadas.

## SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

<b>4.14 OBJETIVO</b>	<b>4.14.1 ACCIONES</b>	<b>4.14.1.1 META</b>
Participar en el órgano de difusión de CODAMED.VER.	Elaborar artículos médicos-jurídicos para su aprobación y publicación. Así como colaborar con el Comité Editorial.	Contribuir en la publicación mediante dos artículos al año.

<b>4.15 OBJETIVO</b>	<b>4.15.1 ACCIONES</b>	<b>4.15.1.1 META</b>
Evaluar las actividades de la Subdirección de Conciliación por las partes que intervienen en la Audiencia.	Analizar las respuestas de los encuestados a fin de mejorar el servicio y corregir deficiencias.	Encuestar al 90% a los asistentes a la audiencia de Conciliación.

<b>4.16 OBJETIVO</b>	<b>4.16.1 ACCIONES</b>	<b>4.16.1.1. META</b>
Participar en la elaboración del informe anual al C. Gobernador, así como de los informes bimestrales que sean requeridos.	Realizar el control de actividades en las diferentes fases del proceso conciliatorio.	Informar al Subcomisionado del 100% de las acciones realizadas por esta Subdirección.

## SUBDIRECCION DE ARBITRAJE

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.1 Elaborar programa de trabajo para el área de Arbitraje.	5.1.1 Realizar reuniones departamentales para elaborar el Programa de Trabajo en el área de Arbitraje.	5.1.1.1 Programa de Trabajo terminado. Fecha límite 20-09-2010.

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.2 Difundir la existencia y las atribuciones de la CODAMED.VER.	5.2.1 Realizar conferencias y programas para proporcionar información en medios masivos de información de acuerdo al programa elaborado por la subdirección.	5.2.1.1 Cumplir el 100 % de las conferencias programadas por el área de Enlace Municipal.

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.3. Consolidar el modelo del juicio arbitral	<p>5.3.1 Recibir, analizar y radicar los expedientes remitidos por la Subdirección de Conciliación.</p> <p>5.3.2 Substanciar el Procedimiento Arbitral conforme al Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Medicas y Gestión Pericial de esta Comisión.</p> <p>5.3.3 Elaborar las cédulas de notificación para los usuarios y prestadores de servicios médicos y demás partes involucradas en el arbitraje.</p> <p>5.3.4 Elaborar el compromiso Arbitral para ser signado por las partes.</p> <p>5.3.5 Realizar los anteproyectos de Laudo.</p> <p>5.3.6 Solicitar las asesorías externas cuando sea necesario.</p>	<p>5.3.1.1 El 100% de los casos.</p> <p>5.3.2.1 En el 100% de los casos.</p> <p>5.3.3.1 El 100% de los casos.</p> <p>5.3.4.1 El 100% de los casos.</p> <p>5.3.5.1 100% de los casos.</p> <p>5.3.6.1. 100% de los casos.</p>

## SUBDIRECCION DE ARBITRAJE

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.4 Emitir los dictámenes médicos solicitados por las autoridades competentes.	<p>5.4.1 Elaborar los dictámenes conforme al Manual de Procedimientos y Reglamentos.</p> <p>5.4.2 Solicitar asesorías externas en los casos que se considere necesario.</p> <p>5.4.3 Acudir a las diligencias que sean solicitadas con motivo de los dictámenes emitidos.</p>	<p>5.4.1.1 Tener terminado el dictamen en un máximo de 60 días hábiles.</p> <p>5.4.2.1 El 100% de los casos solicitados.</p> <p>5.4.3.1 El 100% de los casos que sea requerido.</p>

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.5 Influir en la mejoría de la calidad en la prestación de servicios de salud	<p>5.5.1 Participar en reuniones con el personal de salud a través de sus asociaciones para analizar casos de dictámenes y arbitrajes, identificando causas de conflicto y maneras de prevenirlos.</p> <p>5.5.2 Emitir opiniones técnicas.</p>	<p>5.5.1.1 En el 100% de los casos.</p> <p>5.5.2.1 100 % de los casos.</p>

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.6 Sustentar el arbitraje en amigable composición, cuando sea solicitado por las partes en controversia.	<p>5.6.1 Revisar el contenido del expediente remitido por la Subdirección de Conciliación.</p> <p>5.6.2 Efectuar análisis médico.</p> <p>5.6.3 Elaborar propuesta en amigable composición.</p> <p>5.6.4 Notificar propuesta a las partes.</p>	<p>5.6.1.1 En el 100% de los casos.</p> <p>5.6.2.1 En el 100% de los casos.</p> <p>5.6.3.1 En el 100% de los casos.</p> <p>5.6.4.1 En el 100% de los casos.</p>

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

<b>6.1 OBJETIVO</b>	<b>6.1.1 ACCIONES</b>	<b>6.1.1.1 META</b>
Que las Políticas, Normas y procesos administrativos que se encuentran implementados en la CODAMED.VER, permitan el eficiente empleo y desempeño de los Recursos humanos, técnicos y financieros.	Coordinar, Controlar, Modificar en su caso previa consulta con las áreas técnicas, así como con la autorización del comisionado; las políticas, normas y procedimientos, para el empleo eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros.	Alcanzar el 100% en la productividad del personal con el apoyo administrativo, proporcionar el 100% de recursos técnicos de apoyo y lograr un rendimiento al 100% con los recursos financieros.
<b>6.2 OBJETIVO</b>	<b>6.2.1 ACCIONES</b>	<b>6.2.1.1 META</b>
Que el pago de las percepciones económicas del personal de Servidores Públicos de la CODAMED.VER, sea en forma oportuna y correcta.	Calendarizar los días 02 y 17 de cada mes la elaboración de Radicación de recursos económicos.	Que el 100 % del personal reciba en forma oportuna y correcta el pago de sus remuneraciones.
<b>6.3 OBJETIVO</b>	<b>6.3.1 ACCIONES</b>	<b>6.3.1.1 META</b>
En coordinación con áreas sustantivas técnicas de la Comisión, materializar la elaboración del Programa Operativo del año 2011, dentro de la normatividad de la Ley del Presupuesto y Gasto público en el Estado de Veracruz Llave.	Coordinarse con el Comisionado y las áreas técnicas en la discusión y elaboración del Programa Operativo de la CODAMED.VER, para el año 2011.	Presentar el Programa Operativo en la primera sesión del Consejo del año 2011, para su análisis y aprobación.
<b>6.4 OBJETIVO</b>	<b>6.4.1 ACCIONES</b>	<b>6.4.1.1 META</b>
El cumplimiento adecuado de las actividades y acciones técnico administrativas señaladas en el Manual de Organización funcional de la Comisión.	Colaborar con el Comisionado en el control de las actividades y acciones funcionales de las áreas de la CODAMED.VER, señaladas en el Manual de Organización.	Alcanzar un mínimo del 90% de las acciones y actividades señaladas en el Manual de Organización Funcional de la CODAMED.VER.

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

<b>6.5 OBJETIVO</b>	<b>6.5.1 ACCIONES</b>	<b>6.5.1.1 META</b>
Cumplir las políticas y lineamientos en la aplicación de las partidas presupuestales en estricto apego a las disposiciones que son señaladas por SEFIPLAN.	Implementar las acciones necesarias que permitan el control para el estricto cumplimiento de las disposiciones reglamentarias en el ejercicio presupuestal de la CODAMED.VER, autorizado por SEFIPLAN.	Alcanzar al 100 %, el cumplimiento en su totalidad y en estricto apego a las políticas en el ejercicio presupuestal de la CODAMED.VER.
<b>6.6 OBJETIVO</b>	<b>6.6.1 ACCIONES</b>	<b>6.6.1.1 META</b>
Que las autorizaciones de los recursos financieros y materiales a las diferentes áreas que integran la CODAMED.VER, sean siempre con estricto apego la normatividad vigentes.	Elaborar los acuerdos necesarios con las áreas funcionales, para que los recursos financieros y materiales sean autorizados en forma racional y eficiente.	Al finalizar el ejercicio fiscal del año 2011, se tenga al 100 % la documentación soporte del ejercicio presupuestal de la CODAMED.VER.
<b>6.7 OBJETIVO</b>	<b>6.7.1 ACCIONES</b>	<b>6.7.1.1 META</b>
Que los activos fijos con que cuenta, la CODAMED.VER, se encuentren integrados, controlados y funcionales.	Valorar adecuadamente las necesidades de activos fijos, normar sus adquisiciones de acuerdo a los lineamientos establecidos en la legislación correspondiente. Normar y controlar, sus vigencias y funcionamiento adecuado.	El 100% del inventario de los activos fijo, estará correctamente sustentado en sus adquisiciones, mantenimiento, asignaciones y documentación de control.
<b>6.8 OBJETIVO</b>	<b>6.8.1 ACCIONES</b>	<b>6.8.1.1 META</b>
Que el almacén de los materiales y equipo, así como útiles de oficina y consumibles para el funcionamiento de la CODAMED.VER, se encuentre en orden y debidamente controlado.	Determinar las diferentes actividades que permitan un correcto control de los materiales y equipo, así como útiles de oficina y consumibles que se tengan en el almacén sean eficientes.	Tener al 100% debidamente actualizados los inventarios del almacén de los materiales de oficina y apoyos funcionales con que está dotada la CODAMED.VER.

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

<b>6.9 OBJETIVO</b>	<b>6.9.1 ACCIONES</b>	<b>6.9.1.1 META</b>
Que el área física, en su totalidad, incluyendo instalaciones, mobiliario y equipos, se encuentren funcionando en condiciones óptimas.	Vigilar, supervisar y disponer las acciones necesarias, para que las instalaciones físicas y equipamiento, tengan mantenimiento preventivo y correctivo, oportunos.	Lograr el mantenimiento funcional óptimo al 100% de las instalaciones y equipos.
<b>6.10 OBJETIVO</b>	<b>6.10.1 ACCIONES</b>	<b>6.10.1.1 META</b>
Que las instalaciones del área física, en su totalidad, incluyendo mobiliario, equipos y documentación se encuentren con las medidas de seguridad que garanticen su integridad.	Planear, organizar, implementar y controlar estrechamente los servicios de seguridad, vigilancia así como de intendencia se proporcionen en forma óptima.	Garantizar en un máximo porcentaje posible la seguridad y tranquilidad tanto del personal como de las instalaciones y equipos.
<b>6.11 OBJETIVO</b>	<b>6.11.1 ACCIONES</b>	<b>6.11.1.1 META</b>
Eficientar los procesos de Administración operativos de las diferentes áreas, que conforman la CODAMED.VER,	Planear, proponer e implementar en su oportunidad los mecanismos administrativos que permitan el correcto proceso de modernización y eficiencia en las actividades generales de la Comisión.	Alcanzar el máximo de eficiencia hacia el 100% en el proceso administrativo dentro de las áreas sustantivas.
<b>6.12 OBJETIVO</b>	<b>6.12.1 ACCIONES</b>	<b>6.12.1.1 META</b>
Que la información estadística e histórica de las actividades sustantivas de la CODAMED.VER, se encuentren debidamente actualizadas.	Coadyuvar y participar coordinadamente con el área de la Subcomisión en la materialización informática de las estadísticas significativas.	Que los aspectos informáticos de las actividades de la CODAMED.VER, se encuentren actualizadas y disponibles al 100%.

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

<b>6.13 OBJETIVO</b>	<b>6.13.1 ACCIONES</b>	<b>6.13.1.1 META</b>
Que el apoyo informático y soporte en el procesamiento de datos sean eficientes en la comunicación, interna y externa en las instancias correlacionadas.	Planear, proyectar, materializar y operar en forma eficiente los equipos electrónicos de procesamiento de datos que cubran adecuadamente las necesidades de operación.	Proporcionar al 100%, el apoyo informático a las áreas funcionales sustantivas, para optimizar su desempeño
<b>6.14 OBJETIVO</b>	<b>6.14.1 ACCIONES</b>	<b>6.14.1.1 META</b>
Que los recursos humanos que integran el personal de Servidores Públicos se desempeñen en forma armónica en su labor cotidiana y rendir su máxima productividad.	Establecer los sistemas de administración integral de los recursos humanos en forma armónica dentro de las necesidades de la CODAMED.VER.	Alcanzar el mayor porcentaje posible (buscando el 100%) de satisfacciones en el ambiente laboral en los Servidores Públicos.
<b>6.15 OBJETIVO</b>	<b>6.15.1 ACCIONES</b>	<b>6.15.1.1 META</b>
Que el inventario de Recursos humanos, se encuentre debidamente actualizado.	Las necesarias, que permitan mantener en forma integral los expedientes personales.	Mantener al 100% la información actualizada de los expedientes del personal.
<b>6.16 OBJETIVO</b>	<b>6.16.1 ACCIONES</b>	<b>6.16.1.1 META</b>
Que todas las plazas autorizadas para la CODAMED.VER se encuentren cubiertas en forma satisfactoria por personal idóneo.	Planear, implementar, procesar y determinar el perfil adecuado del personal propuesto para cubrir plazas vacantes que se generen.	Que las plazas vacantes que se generen sean cubiertas con personal que alcance cuando menos el 80% de las características del perfil profesional.
<b>6.17 OBJETIVO</b>	<b>6.17.1 ACCIONES</b>	<b>6.17.1.1 META</b>
Que el personal de Servidores Públicos, ostente el máximo nivel de capacitación y desarrollo profesional, que se refleje en un desempeño de máxima calidad.	Coordinar, detectar planear, implementar y cooperar en los programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal de Servidores Públicos.	Alcanzar en dos meses, que la curva de aprendizaje de capacitación profesional del personal refleje el máximo de productividad y que el índice de errores sea mínimo.

## SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

<b>6.18 OBJETIVO</b>	<b>6.18.1 ACCIONES</b>	<b>6.18.1.1 META</b>
Que la documentación comprobatoria del ejercicio del año 2011, cumpla correctamente con las especificaciones señaladas en los lineamientos y normatividad vigente.	Coordinar las acciones de todo el personal involucrado en la elaboración de la documentación comprobatoria del ejercicio presupuestal correspondiente.	Que el 100% de la documentación comprobatoria del ejercicio presupuestal de 2011 se procese, elabore y entregue al 100% satisfactoria ante las instancias correspondientes.

<b>6.19 OBJETIVO</b>	<b>6.19.1. ACCIONES</b>	<b>6.19.1.1 META</b>
Que el presupuesto para el ejercicio del año 2011, sea elaborado en forma oportuna para su presentación a la instancia correspondiente de acuerdo a los lineamientos que se señalen.	Coordinar las acciones de todo el personal involucrado para la elaboración del documento del presupuesto del ejercicio 2011 en su oportunidad.	Lograr que la documentación correspondiente al presupuesto del año 2011 sea entregada a las instancias correspondientes para su aprobación en sesión de consejo programado en el mes de Noviembre del 2010.

<b>6.20 OBJETIVO</b>	<b>6.20.1. ACCIONES</b>	<b>6.20.1.1 META</b>
Que el control de la documentación, personal, servicios de comunicación telefónica e incidentes relativos tanto de salida como de entrada sea registrado y controlado en forma estricta permitiendo su rápida identificación y localización al ser requerida como información relevante en las actividades sustantivas.	Planear, organizar, implementar, accionar, y controlar, las políticas y acciones necesarias para el control estricto de la información relevante que sea generada en el tránsito de personal, documentación, servicio telefónico y telefax, tanto de ingreso como de salida.	En un 100%, deberá encontrarse registrados los incidentes relacionados con la información de entrada y de salida.

<b>6.21 OBJETIVO</b>	<b>6.21.1. ACCIONES</b>	<b>6.21.1.1 META</b>
Mantenimiento de la página Web de la Comisión.	Actualizar cada mes la página Web de la Comisión.	Mantener actualizada la página Web de la Comisión.

## ENLACE CON MUNICIPIOS

7.1 OBJETIVO	7.1.1 ACCIONES	7.1.1.1 META
Que la mayor parte de la ciudadanía, tenga el conocimiento de la existencia de un Organismo Estatal que se dedique a dirimir controversias entre pacientes, médicos e instituciones de salud.	Promover la difusión, atención y la coordinación de los trabajos de la CODAMED.VER., en los Municipios de la Entidad.	Acudir al 100% de los municipios y/o lugares en donde se soliciten actos de difusión de la CODAMED.VER

7.2 OBJETIVO	7.2.1 ACCIONES	7.2.1.1 META
Promover acciones interinstitucionales tendientes al mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios médicos.	Realizar pláticas, conferencias y talleres en los Centros de Salud, Clínicas y Hospitales de la Entidad.	Que la calidad de los servicios médicos otorgados por el Estado, sean de la mejor calidad posible.

7.3 OBJETIVO	7.3.1 ACCIONES	7.3.1.1 META
Promocionar los servicios que ofrece la CODAMED.VER.	Implementar medios y estrategias de comunicación, información y educación que expongan la imparcialidad, confidencialidad, gratuidad y respeto de los servicios que presta la CODAMED.VER.	Promover una imagen institucional de la CODAMED.VER., comunicando la correcta prestación de los Servicios Médicos de Salud, acorde al manual del Gobierno de Estado.

7.4 OBJETIVO	7.4.1 ACCIONES	7.4.1.1 META
Promover la comunicación y la cordial relación entre el médico y el paciente.	Concretar acciones de Coordinación con instituciones, asociaciones civiles, organismos y organizaciones públicas o privadas de los distintos Municipios de la Entidad.	Firma de convenios de colaboración con instituciones correlacionadas con el quehacer público; como son la CEDH, Mp, etc; a objeto de aterrizar material de difusión.

## ENLACE CON MUNICIPIOS

7.5 OBJETIVO	7.5.1 ACCIONES	7.5.1.1 META
Difundir a la comunidad médica que es preferible que su asunto lo conozca la CODAMED.VER., en vez de el Ministerio Público.	Distribuir manuales de recomendación a las áreas médicas de la Entidad.	La Elaboración de una revista, intercambiando espacios publicitarios que propongan las ventajas que ofrece la CODAMED.VER., ante otras instancias.
7.6 OBJETIVO	7.6.1 ACCIONES	7.6.1.1 META
Promover a la CODAMED.VER., entre los usuarios de los Servicios Médicos de Veracruz como organismo imparcial, gratuito y eficiente.	Distribuir manuales de recomendación a las áreas que el Comisionado señale, necesarias para el mejor cumplimiento de sus funciones.	Dar difusión a través de volantes, pósters y trípticos indicando principalmente la eficiencia, imparcialidad, gratuidad y eficiencia de la CODAMED.VER.
7.7 OBJETIVO	7.7.1 ACCIONES	7.7.1.1 META
Promover a la CODAMED.VER., entre la comunidad médica, como una instancia civil y confidencial no sancionadora.	Calendarizar conferencias y platicas en hospitales de la Entidad, así como con Colegios y Asociaciones Médicas	Que la comunidad médica, perciba a la CODAMED.VER., como un organismo en el que pueda confiar y en el que la resolución final vaya a ser emitida y analizada por especialistas médicos.
7.8 OBJETIVO	7.8.1 ACCIONES	7.8.1.1 META
Promover una imagen institucional de la CODAMED.VER., acorde al manual del Gobierno del Estado.	Actualización continua del portal de Internet y hacerlo interactivo.	Difundir a la comunidad médica y a los usuarios de los servicios médicos, que conozcan nuestra existencia, objetivo, ubicación y servicios que se ofrecen en la CODAMED.VER.



# INDICADORES DE DESEMPEÑO

## FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL INDICADOR



<b>INSTITUCIÓN:</b>	COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ	<b>PERIODO:</b>	ENERO – DICIEMBRE 2011
---------------------	---	-----------------	------------------------

<b>INDICADOR</b>
INDICE DE EFICACIA GLOBAL EN LA RESOLUCIÓN DE ASUNTOS

<b>Frecuencia de Cálculo</b>	<b>Meta Propuesta</b>
MENSUAL	90 % AL CONCLUIR EL AÑO

<b>Forma de Cálculo</b>
I.E.G. = NUM. DE ASUNTOS RESUELTOS A LA FECHA DE CORTE / NUM DE ASUNTOS POR RESOLVER A LA FECHA DE CORTE.

<b>Información requerida</b>	
<b>VARIABLE 1:</b>	Total de asuntos concluidos en el periodo que se informa
<b>VARIABLE 2:</b>	Asuntos que se deben atender.
<b>FUENTES:</b>	Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED)
<b>RESPONSABLES:</b>	Direcciones Generales de Orientación y Gestión, Conciliación y Arbitraje.

<b>Descripción de variables</b>	
<b>VARIABLE 1:</b>	Total de asuntos concluidos en el periodo (no incluye asesorías).
<b>VARIABLE 2:</b>	Se calcula mediante la siguiente operación: Número de asuntos recibidos al término del periodo inmediato al que se informa. + Número de asuntos en proceso al inicio del periodo que se informa. - Número de asuntos en proceso dentro del estándar al término del periodo que se informa.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO

### FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL INDICADOR



<b>INSTITUCIÓN:</b>	COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ	<b>PERIODO:</b>	ENERO – DICIEMBRE 2011
---------------------	---	-----------------	------------------------

<b>INDICADOR</b>
CAPACIDAD CONCILIATORIA

<b>Frecuencia de Cálculo</b>	<b>Meta Propuesta</b>
MENSUAL	45.0%

<b>Forma de Cálculo</b>
(Total de asuntos conciliados a la fecha de corte / No. de asuntos susceptibles de concilia a la fecha de corte) x 100

<b>Información requerida</b>	
<b>VARIABLE 1:</b>	Total de asuntos conciliados en el periodo que se informa.
<b>VARIABLE 2:</b>	Número de asuntos en los que fue posible llevar a cabo el proceso conciliatorio durante el periodo que se informa.
<b>FUENTES:</b>	Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED)
<b>RESPONSABLES:</b>	Subdirecciones de Conciliación, y de Arbitraje y Dictámenes.

<b>Descripción de variables</b>	
<b>VARIABLE 1:</b>	Quejas concluidas bajo la modalidad de “conciliación” (aclaración aceptada, desistimiento de la acción y transacción).
<b>VARIABLE 2:</b>	Quejas concluidas bajo las modalidades de “conciliación” (aclaración aceptada, desistimiento de la acción y transacción y “No conciliación” (por falta de voluntad conciliatoria).

**Indicador de Satisfacción:** Se obtiene aplicando una encuesta de salida a todos los usuarios y prestadores que son atendidos en este Organismo.

**Seguimiento de compromisos generados en el proceso arbitral:** La labor de la **CODAMEDVER** no concluye una vez que las inconformidades se han resuelto mediante gestión inmediata, conciliación o laudos con compromiso; por el contrario, una vez definidos los términos en que las partes convinieron solucionar su controversia, las propias áreas sustantivas que conocieron del asunto, inician una importante labor de seguimiento para verificar que las obligaciones asumidas sean efectivamente cumplidas.

## HOJA DE VALIDACION

---

**Dr. Emilio Stadelmann López**  
Comisionado de Arbitraje Médico  
Del Estado de Veracruz