

COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ

PROGRAMA OPERATIVO PARA EL EJERCICIO ENERO-DICIEMBRE DEL AÑO 2012.

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 de fecha 16 de Mayo del 2011, 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 2011-2016.

IV.- MISIÓN

CODAMEVER, es un Órgano descentralizado 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 CODAMEVER.
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

1.1 OBJETIVO	1.1.1 ACCIONES	1.1.1.1 META
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.

1.2 OBJETIVO	1.2.1 ACCIONES	1.2.1.1 META
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 2012.

1.3 OBJETIVO	1.3.1 ACCIONES	1.3.1.1 META
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 2012.	Presentarlo en la última Sesión del Consejo correspondiente a 2011.

1.4 OBJETIVO	1.4.1 ACCIONES	1.4.1.1 META
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 2011 de Actividades, durante los meses de Enero y Febrero del 2012.

1.5 OBJETIVO	1.5.1 ACCIONES	1.5.1.1 META
Formular y someter a la aprobación del Consejo el Anteproyecto del Presupuesto Anual para el año 2012.	Elaborar en forma conjunta con la Unidad Administrativa dicho Anteproyecto.	Presentarlo en sesión de Consejo para su aprobación.

COMISIONADO

1.6 OBJETIVO	1.6.1 ACCIONES	1.6.1.1 META
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.

1.7 OBJETIVO	1.7.1 ACCIONES	1.7.1.1 META
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.

1.8 OBJETIVO	1.8.1 ACCIONES	1.8.1.1 META
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.

1.9 OBJETIVO	1.9.1 ACCIONES	1.9.1.1 META
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.

1.10 OBJETIVO	1.10.1 ACCIONES	1.10.1.1 META
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; según correspondan las plazas necesarias.	Incluir en el Anteproyecto de Presupuesto para año 2012, dicha solicitud.

SUBCOMISIONADO MEDICO

2.1.1 OBJETIVO	2.1.1.1 ACCIONES	2.1.1.1.1 META
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.
2.1.2. OBJETIVO	2.1.2.1 ACCIONES	2.1.2.1.1 META
De acuerdo a las indicaciones del Comisionado, elaborar programas de difusión de la Comisión.	Se impartirán conferencias en las principales ciudades del estado e instituciones médicas, jurídicas y educativas que así lo soliciten.	Que se efectúe, registre y evalúe el 100% de las actividades de difusión solicitadas o concertadas.
2.1.3 OBJETIVO	2.1.3.1 ACCIONES	2.1.3.1.1 META
Sostener un sistema de información estadística, veraz y oportuna.	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
2.1.4 OBJETIVO	2.1.4.1 ACCIONES	2.1.4.1.1 META
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.
2.1.5 OBJETIVO	2.1.5.1 ACCIONES	2.1.5.1.1 META
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 MEDICO

2.1.6 OBJETIVO	2.1.6.1 ACCIONES	2.1.6.1.1 META
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.

2.1.7 OBJETIVO	2.1.7.1 ACCIONES	2.1.7.1.1 META
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.

2.1.8 OBJETIVO	2.1.8.1 ACCIONES	2.1.8.1.1 META
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.

2.1.9 OBJETIVO	2.1.9.1 ACCIONES	2.1.9.1.1 META
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 MEDICO

2.1.10 OBJETIVO	2.1.10.1 ACCIONES	2.1.10.1.1 META
Participar en los cursos que CODAMED. VER, programe para el año 2012.	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 CODAMEVER, se cumplan las expectativas y objetivos de su planeación.

2.1.11 OBJETIVO	2.1.11.1 ACCIONES	2.1.11.1.1 META
Participar en la Edición del Órgano de difusión de CODAMEVER	Mantener con el consultor de enseñanza e investigación una comunicación eficiente. Validar el material de investigación medico seleccionado para publicarse en la revista de la CODAMAVÉR.	Que el Órgano de difusión de CODAMEVER, cumpla las normas medicas editoriales vigentes, y se distribuyan los ejemplares programados en las fechas señaladas.

SUBCOMISIONADO JURIDICO

2.2.1 OBJETIVO	2.2.1.1 ACCIONES	2.2.1.1.1 META
Coordinar y celebrar convenios de colaboración interinstitucionales	Entrevistar directivos de instituciones y dependencias. Definir funcionarios con facultades resolutivas.	Tener un marco jurídico con diversas dependencias para coadyuvar en funciones en beneficio de prestadores y usuarios de los servicios médicos
2.2.2 OBJETIVO	2.2.2.1 ACCIONES	2.2.2.1 META
De conformidad con el Comisionado representar legalmente a la comisión ante diversas instancias	Asistir como representante legal de la comisión en los procedimientos judiciales y administrativos que correspondan.	Representar en tiempo y forma a la CODAMEVER
2.2.3 OBJETIVO	2.2.3.1 ACCIONES	2.2.3.1.1 META
Evaluar y dirigir el procedimiento jurídico del proceso arbitral y de dictámenes.	Mantener comunicación con las diversas áreas a fin de que se de cumplimiento al procedimiento estrictamente en materia jurídica.	Que cada expediente haya cumplido cabalmente con el procedimiento y lo ordenado en la normatividad.
2.2.4 OBJETIVO	2.2.4.1 ACCIONES	2.2.4.1.1 META
Participar como miembro del Consejo de la CODAMEVER	Participar con voz y voto en las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Directivo de la CODAMEVER.	Dar cumplimiento a la celebración de las sesiones ordinarias establecidas y dar seguimiento a los acuerdos del consejo.
2.2.5 OBJETIVO	2.2.5.1 ACCIONES	2.2.5.1.1 META
Reunirse con periodicidad con el Comisionado y Subdirectores de áreas para informar y decidir sobre asuntos de la CODAMEVER	Asistir puntualmente a las juntas, efectuar registro de los compromisos y realizar el seguimiento de los mismos en los asuntos del orden de su competencia	Que se de cumplimiento al 100% de los acuerdos

SUBCOMISIONADO JURIDICO

2.2.6 OBJETIVO	2.2.6.1 ACCIONES	2.2.6.1.1 META
Supervisar que se integren debidamente los expedientes que se remitan a la CONAMED	Mantener comunicación directa con la subdirección de conciliación a efecto de dar cumplimiento a la etapa de la reconsideración	Una vez integrado la totalidad de los expedientes vigilar que en un plazo no mayor a 24 horas sean turnados a la CONAMED

2.2.7 OBJETIVO	2.2.7.1 ACCIONES	2.2.7.1.1 META
Establecer mecanismos de evaluación de las áreas a su cargo	Evaluar el POA de las áreas y personal a su cargo para verificar que se esté cumpliendo con el mismo	Obtener el 100% de avances periódicos de las áreas a su cargo

2.2.8 OBJETIVO	2.2.8.1 ACCIONES	2.2.8.1.1 META
Implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones mismas que se encuentran establecidas en el Decreto, reglamento interior, normas, códigos vigentes así como a las indicaciones del comisionado	Buscar los mecanismos de análisis y evaluación a fin de establecer todas las funciones que le son inherentes a su cargo	Dar el cumplimiento del 100% de sus funciones y atribuciones

2.2.9 OBJETIVO	2.2.9.1 ACCIONES	2.2.9.1.1 META
Coordinar y difundir las actividades académicas de la CODAMEVER.	Mantener relación con las diversas áreas de la comisión a fin de mantener actualizadas la información estadística de la misma.	Establecer actividades de difusión la CODAMEVER por semana-mes en diversos foros y programar la reunión académica anual.

SUBCOMISIONADO JURIDICO

2.2.10 OBJETIVO	2.2.10.1 ACCIONES	2.2.10.1.1 META
Establecer comunicación con las áreas de enseñanza de las diversas comisiones médicas	Interactuar con las diversas comisiones a fin de promover intercambios de conocimientos teóricos y prácticos	Mantener un perfil permanente de capacitación en el personal de la CODAMEVER

2.2.11 OBJETIVO	2.2.11.1 ACCIONES	2.2.11.1.1 META
Participar en la promoción de la imagen institucional de la CODAMEVER	Recabar información de interés, participar en el diseño de la revista	Mantener actualizada la pagina web de la comisión y estar pendiente de que se cumpla con la emisión de la revista órgano de difusión de la CODAMEVER

2.2.12 OBJETIVO	2.2.12.1 ACCIONES	2.2.12.1.1 META
Analizar los reportes estadísticos de la Comisión	Recabar mensualmente las estadísticas de las subdirecciones operativas de la comisión, manteniendo comunicación con los titulares de las áreas para el análisis de las mismas.	Llevar mensualmente los avances de las diversas áreas, con la finalidad de analizar sus alcances

2.2.13 OBJETIVO	2.2.13.1 ACCIONES	2.2.13.1.1 META
Conservar y mejorar los canales de comunicación	Entrevistarse con directivos de instituciones de salud y jurídicas, para la toma de acuerdos	Disponer de un directorio actualizado de instituciones y sus funcionarios

SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

3.1 OBJETIVO	3.1.1 ACCIONES	3.1.1.1 META
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.

3.2 OBJETIVO	3.2.1 ACCIONES	3.2.1.1 META
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%.

3.3 OBJETIVO	3.3.1 ACCIONES	3.3.1.1 META
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.

3.4 OBJETIVO	3.4.1 ACCIONES	3.4.1.1 META
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 procedente, a más tardar al día hábil siguiente de haber recibido la documentación, en el 100% de los casos.

3.5 OBJETIVO	3.5.1. ACCIONES	3.5.1.1 META
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.

SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

3.6 OBJETIVO	3.6.1. ACCIONES	3.6.1.1 META
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.

3.7 OBJETIVO	3.7.1. ACCIONES	3.7.1.1 META
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.

3.8 OBJETIVO	3.8.1 ACCIONES	3.8.1.1 META
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.

3.9 OBJETIVO	3.9.1. ACCIONES	3.9.1.1 META
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.

SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

3.10. OBJETIVO	3.10.1 ACCIONES	3.10.1.1 META
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.

3.11 OBJETIVO	3.11.1. ACCIONES	3.11.1.1 META
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.

3.12 OBJETIVO	3.12.1. ACCIONES	3.12.1.1 META
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.

3.13 OBJETIVO	3.13.1 ACCIONES	3.13.1.1 META
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.

SUBDIRECCION DE ORIENTACION Y QUEJAS

3.14 OBJETIVO	3.14.1 ACCIONES	3.14.1.1 META
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.
3.15 OBJETIVO	3.15.1 ACCIONES	3.15.1.1 META
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.
3.16 OBJETIVO	3.16.1. ACCIONES	3.16.1.1 META
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.
3.17 OBJETIVO	3.17.1. ACCIONES	3.17.1.1 META
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.
3.18 OBJETIVO	3.18.1. ACCIONES	3.18.1.1 META
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	Presentar al comisionado el compendio de información del informe en conjunto con las subdirecciones de la comisión.

SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

4.1 OBJETIVO	4.1.1 ACCIONES	4.1.1.1 META
Realizar la función técnica-administrativa establecida en el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la CODAMEVER.	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 %.

4.2 OBJETIVO	4.2.1 ACCIONES	4.2.1.1 META
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. Meta anual estimada: 75 casos.

4.3 OBJETIVO	4.3.1 ACCIONES	4.3.1.1 META
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.

4.4 OBJETIVO	4.4.1 ACCIONES	4.4.1.1 META
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

4.5 OBJETIVO	4.5.1 ACCIONES	4.5.1.1 META
Efectuar diligencia informativa para la recepción y la revisión de documentos.	Entrevistarse y/o comunicarse telefónicamente (120 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.

4.6 OBJETIVO	4.6.1 ACCIONES	4.6.1.1 META
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

4.7 OBJETIVO	4.7.1 ACCIONES	4.7.1.1 META
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.

4.8 OBJETIVO	4.8.1 ACCIONES	4.8.1.1 META
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.	Verificar que en un plazo no mayor de 30 días hábiles a partir de la Radicación se efectúe la audiencia conciliatoria. Lograr la Conciliación en el 50% de los casos y verificar el estado que guardan las ejecuciones pendientes

SUBDIRECCIÓN DE CONCILIACIÓN

4.9 OBJETIVO	4.9.1 ACCIONES	4.9.1.1 META
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.
4.10 OBJETIVO	4.10.1 ACCIONES	4.10.1.1 META
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 100% de los expedientes no conciliados a la Subdirección de Arbitraje y Dictámenes. Meta anual estimada: 8 casos.
4.11 OBJETIVO	4.11.1 ACCIONES	4.11.1.1 META
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 hábiles después de concluida la queja se efectúen las acciones previstas y que en el 100% de los expedientes no exista extravío o alteración.
4.12 OBJETIVO	4.12.1 ACCIONES	4.12.1.1 META
Evaluar los casos no conciliados.	Revisar las causas que motivaron la falta de conciliación.	Planear estrategias de conciliación para incrementar la eficacia del proceso.
4.13 OBJETIVO	4.13.1 ACCIONES	4.13.1.1 META
Coadyuvar en la difusión de las funciones de la CODAMEVER	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

4.14 OBJETIVO	4.14.1 ACCIONES	4.14.1.1 META
Participar en el órgano de difusión de CODAMEVER.	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.

4.15 OBJETIVO	4.15.1 ACCIONES	4.15.1.1 META
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 100% a los asistentes a la audiencia de Conciliación.

4.16 OBJETIVO	4.16.1 ACCIONES	4.16.1.1. META
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 Y DICTAMENES

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.1 Elaborar el programa operativo del área de Arbitraje y Dictámenes para el 2012	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 20-09-11.

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.2 Difundir la existencia y las atribuciones de la CODAMEVER.	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 Subcomisionado.

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.3. Sustanciar los juicios arbitrales	<p>5.3.1 Recibir, analizar y radicar los expedientes remitidos por la Subdirección de Conciliación.</p> <p>5.3.2 Sustanciar el Procedimiento Arbitral conforme a sus reglamentos.</p> <p>5.3.3 Suscribir los citatorios y cédulas de notificación para usuarios, prestadores servicios y demás personas que se relacionen con los hechos materia del 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>5.3.1.1 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 requeridos en el tiempo establecido en el Reglamento de Procedimientos.</p> <p>5.3.6.1 Disponer del documento en</p>

	<p>5.3.6 Solicitar las asesorías externas correspondientes</p> <p>5.3.7 Evaluar congruencia médica y jurídica de las respuestas del asesor.</p> <p>5.3.7 De no haber congruencia solicitar una segunda asesoría.</p> <p>5.3.8 Elaboración del LAUDO definitivo</p> <p>5.3.9 Revisión y firma del Comisionado</p> <p>5.3.10 Atender amparos cuando ocurran</p>	<p>el 100% de los casos solicitados.</p> <p>5.3.7.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.3.7.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.3.8.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.3.9.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.3.10.1 En el 100% de los casos</p>
--	---	---

OBJETIVO	ACCIONES	META
<p>5.4 Emitir dictámenes cuando sean solicitados por las autoridades competentes.</p>	<p>5.4.1 Elaborar proyecto de dictamen de acuerdo al manual de procedimientos.</p> <p>5.4.2 Solicitar las asesorías externas correspondientes</p> <p>5.4.3 Valorar la congruencia médica y jurídica de las respuestas</p> <p>5.4.4 Si no hay congruencia solicitar una segunda asesoría.</p> <p>5.4.5 Elaborar Dictamen definitivo</p> <p>5.4.6 Revisión y firma del Comisionado</p> <p>5.4.7 Acudir a las ratificaciones y audiencias que sean solicitadas.</p>	<p>5.4.1.1 Tener terminado el dictamen en un máximo de 80 días calendario.</p> <p>5.4.2.1 Disponer del documento el 100% de los casos solicitados.</p> <p>5.4.3.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.4.4.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.4.5 .1 En el 100% de los casos</p> <p>5.4.6.1 En el 100% de los casos</p> <p>5.4.6.1 Acudir al 100% de las ratificaciones y audiencias.</p>

SUBDIRECCION DE ARBITRAJE Y DICTAMENES

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 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 Participar en el 100% de las reuniones programadas por la subdirección.</p> <p>5.5.2.1 100 % de los casos.</p>

OBJETIVO	ACCIONES	META
5.6 Sustentar el arbitraje en amigable composición.	<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>
5.7 Coadyuvar con las funciones de los módulos itinerantes.	5.7.1 Sustanciar los arbitrajes médicos que sean captados por los módulos itinerantes	5.7.1.1 Incrementar los juicios arbitrales en 20% en relación a 2011

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

6.1 OBJETIVO	6.1.1 ACCIONES	6.1.1.1 META
Que las Políticas, Normas y procesos administrativos que se encuentran implementados en la CODAMEVER, 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.
6.2 OBJETIVO	6.2.1 ACCIONES	6.2.1.1 META
Que el pago de las percepciones económicas del personal de Servidores Públicos de la CODAMEVER, 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.
6.3 OBJETIVO	6.3.1 ACCIONES	6.3.1.1 META
En coordinación con áreas sustantivas técnicas de la Comisión, materializar la elaboración del Programa Operativo del año 2012, 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 CODAMEVER, para el año 2012.	Presentar el Programa Operativo en la primera sesión del Consejo del año 2012, para su análisis y aprobación.
6.4 OBJETIVO	6.4.1 ACCIONES	6.4.1.1 META
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 CODAMEVER, 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 CODAMEVER.

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

6.5 OBJETIVO	6.5.1 ACCIONES	6.5.1.1 META
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 CODAMEVER, autorizado por SEFIPLAN.	Alcanzar al 100 %, el cumplimiento en su totalidad y en estricto apego a las políticas en el ejercicio presupuestal de la CODAMEVER.
6.6 OBJETIVO	6.6.1 ACCIONES	6.6.1.1 META
Que las autorizaciones de los recursos financieros y materiales a las diferentes áreas que integran la CODAMEVER, 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 2012, se tenga al 100 % la documentación soporte del ejercicio presupuestal de la CODAMEVER.
6.7 OBJETIVO	6.7.1 ACCIONES	6.7.1.1 META
Que los activos fijos con que cuenta, la CODAMEVER, 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.
6.8 OBJETIVO	6.8.1 ACCIONES	6.8.1.1 META
Que el almacén de los materiales y equipo, así como útiles de oficina y consumibles para el funcionamiento de la CODAMEVER, 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

6.9 OBJETIVO	6.9.1 ACCIONES	6.9.1.1 META
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.
6.10 OBJETIVO	6.10.1 ACCIONES	6.10.1.1 META
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.
6.11 OBJETIVO	6.11.1 ACCIONES	6.11.1.1 META
Eficientar los procesos de Administración operativos de las diferentes áreas, que conforman la CODAMEVER,	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.
6.12 OBJETIVO	6.12.1 ACCIONES	6.12.1.1 META
Que la información estadística e histórica de las actividades sustantivas de la CODAMEVER, 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 CODAMEVER, se encuentren actualizadas y disponibles al 100%.

SUBDIRECCION DE ADMINISTRACION

6.13 OBJETIVO	6.13.1 ACCIONES	6.13.1.1 META
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
6.14 OBJETIVO	6.14.1 ACCIONES	6.14.1.1 META
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 CODAMEVER.	Alcanzar el mayor porcentaje posible (buscando el 100%) de satisfacciones en el ambiente laboral en los Servidores Públicos.
6.15 OBJETIVO	6.15.1 ACCIONES	6.15.1.1 META
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.
6.16 OBJETIVO	6.16.1 ACCIONES	6.16.1.1 META
Que todas las plazas autorizadas para la CODAMEVER 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.
6.17 OBJETIVO	6.17.1 ACCIONES	6.17.1.1 META
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

6.18 OBJETIVO	6.18.1 ACCIONES	6.18.1.1 META
Que la documentación comprobatoria del ejercicio del año 2012, 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 2012 se procese, elabore y entregue al 100% satisfactoria ante las instancias correspondientes.

6.19 OBJETIVO	6.19.1. ACCIONES	6.19.1.1 META
Que el presupuesto para el ejercicio del año 2012, 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 2012 en su oportunidad.	Lograr que la documentación correspondiente al presupuesto del año 2012 sea entregada a las instancias correspondientes para su aprobación en sesión de consejo programado en el mes de Noviembre del 2011.

6.20 OBJETIVO	6.20.1. ACCIONES	6.20.1.1 META
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.

6.21 OBJETIVO	6.21.1. ACCIONES	6.21.1.1 META
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 CODAMEVER., en los Municipios de la Entidad.	Acudir al 100% de los municipios y/o lugares en donde se soliciten actos de difusión de la CODAMEVER
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 CODAMEVER.	Implementar medios y estrategias de comunicación, información y educación que expongan la imparcialidad, confidencialidad, gratuidad y respeto de los servicios que presta la CODAMEVER.	Promover una imagen institucional de la CODAMEVER., 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 CODAMEVER., 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 CODAMEVER., ante otras instancias.
7.6 OBJETIVO	7.6.1 ACCIONES	7.6.1.1 META
Promover a la CODAMEVER., 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 CODAMEVER.
7.7 OBJETIVO	7.7.1 ACCIONES	7.7.1.1 META
Promover a la CODAMEVER., 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 CODAMEVER., 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 CODAMEVER., 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 CODAMEVER.



INDICADORES DE DESEMPEÑO

FICHA DE INFORMACIÓN BÁSICA DEL INDICADOR



INSTITUCIÓN:	COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ	PERIODO:	ENERO – DICIEMBRE 2012
---------------------	---	-----------------	------------------------

INDICADOR
INDICE DE EFICACIA GLOBAL EN LA RESOLUCIÓN DE ASUNTOS

Frecuencia de Cálculo	Meta Propuesta
MENSUAL	90 % AL CONCLUIR EL AÑO

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

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

Descripción de variables	
VARIABLE 1:	Total de asuntos concluidos en el periodo (no incluye asesorías).
VARIABLE 2:	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



INSTITUCIÓN:	COMISIÓN DE ARBITRAJE MEDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ	PERIODO:	ENERO – DICIEMBRE 2012
---------------------	---	-----------------	------------------------

INDICADOR
CAPACIDAD CONCILIATORIA

Frecuencia de Cálculo	Meta Propuesta
MENSUAL	50.0%

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

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

Descripción de variables	
VARIABLE 1:	Quejas concluidas bajo la modalidad de “conciliación” (aclaración aceptada, desistimiento de la acción y transacción).
VARIABLE 2:	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