



**PROYECTO DEL PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2018
DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE
MÉDICO DEL ESTADO DE VERACRUZ**

Índice

Introducción

1. Marco Institucional

1.1 Marco Jurídico

2. Alineación a Metas Nacionales y Estatales

2.1 Alineación al Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018)

2.2 Alineación a estrategias de la CONAMED

2.3 Alineación al Plan de Desarrollo Veracruzano (2016-2018)

3. Diseño Organizacional

3.1 Misión

3.2 Visión

3.3 Principios Rectores

3.4 Objetivo

3.5 Organigrama

4. Programa de Trabajo

4.1 Áreas Responsables

4.2 Metas del Programa Operativo Anual 2018



Introducción

En la presente administración Estatal uno de los objetivos de mediano plazo sería contar con finanzas públicas orientadas al desarrollo. Esta decisión se incorporó al Plan Veracruzano de Desarrollo (PVD) dentro del eje Gobierno y administración eficiente y transparente; así mismo al Presupuesto basado en Resultados (PbR) es una metodología que permite mejorar la calidad del gasto público y promover una adecuada rendición de cuentas. Se basa en la orientación de las acciones del gobierno hacia los resultados que la ciudadanía espera obtener y no en los insumos o actividades que los servidores públicos realizan cotidianamente. Con este método (PbR) se incrementa la cantidad y calidad de los bienes y servicios públicos, reduce el gasto administrativo y de operación gubernamental, promueve las condiciones para el desarrollo económico y social y genera un mayor impacto de la acción del gobierno en el bienestar de la población. En el mismo tenor el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) es el conjunto de elementos metodológicos que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño de los programas, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión el cual se empleará para el desarrollo y evaluación de los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales que se derivan del Plan Veracruzano Desarrollo en su Capítulo VI. Gobierno y Administración Eficientes y Transparentes, así como los Programas Operativos Anuales de la Administración Pública, el Programa Nacional de Salud 2007-2012 atendiendo a los compromisos establecidos para el Eje de Política Pública número tres “Igualdad de Oportunidades” específicamente en el objetivo número cinco “Brindar servicios de salud eficientes con calidad, calidez y seguridad para el paciente”.

El Proyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal 2018 propuesto por la Comisión de Arbitraje Médico tiene como premisa el mantener la disciplina en las finanzas públicas, siendo la planeación la etapa básica que nos permite definir estrategias, líneas de acción, períodos de cumplimiento, metas, prever recursos para la ejecución de los planes, proyectos y programas; por lo que se constituye en una importante herramienta si se aplica con objetividad, certeza y coherencia en el planteamiento de los objetivos y asimismo, tomar de base ésta para realizar la medición de las acciones de seguimiento, control y evaluación.

La Comisión de arbitraje médico del estado de Veracruz ofrece a la sociedad: tranquilidad, en tanto que, frente a cualquier necesidad se podrá acudir (CODAMEVER) para obtener atención a un problema de salud; sin embargo, en razón de la propia naturaleza de los padecimientos, de los medios de que se dispongan, del equipo de salud o del actuar del propio medico, no siempre ofrecen las respuestas que los pacientes esperan. Estos provocan inconformidades, diferencias e incluso conflictos entre los médicos, los servicios de salud y pacientes o familiares.



Por tal motivo, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado a buscando desde 1999, atender las legítimas demandas de los usuarios para que los servicios médicos operen con mayor calidad y eficiencia, tanto técnica como asistencial. Nuestros servicios, ofrecen a la sociedad (médico-paciente) los mecanismos que, sin perjuicio de la actuación de instancias jurisdiccionales en la solución de conflictos, contribuyan a tutelar el derecho a la protección a la salud y a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Para avanzar en la consecución de este objetivo, la CODAMEVER permite y facilita que los usuarios y prestadores de servicios médicos, diluciden, en forma amigable y de buena fe, los conflictos que se les presente durante la prestación de tales servicios. Se trata de un organismo especializado en la atención y calificación de quejas por la prestación de los servicios médicos; en mecanismos alternativos de solución de controversias, como la conciliación y el arbitraje, que garantiza a los usuarios y a los prestadores de servicios médicos, imparcialidad, equidad y respeto en el análisis, calificación, dictamen y resolución de las controversias.

Además de las modalidades de atención de las inconformidades medicas antes mencionadas, la Comisión elabora dictámenes médicos institucionales a solicitud de las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia y de los órganos internos de control de las instituciones públicas. Igualmente realiza acciones para contribuir a mejorar la práctica médica y la seguridad del paciente, a través de investigaciones, de la emisión de recomendaciones y de la capacitación mediante cursos, diplomados y platicas a los profesionales de la salud.

Por lo antes expuesto, hoy resulta necesario fortalecer e innovar el arbitraje médico del estado a través de estrategias que permitan fomentar la cultura de la calidad y dirigidas a la mejora de la atención y seguridad del paciente.



1. Marco Institucional

1.1 Marco Jurídico

Constituciones:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (D.O.F. 25-07-2016).

Constitución Política del Estado de Veracruz-Llave. (G.O. 04-07-2017).

Leyes:

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz-Llave. (06-11-2013).

Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz. (G.O. 30-12-2016).

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (DOF. 27-05-2011).

Ley del Seguro Social. (D.O.F.12-11-2015).

Ley General de Salud. (D.O.F. 22-06-2017).

Ley de Salud del Estado de Veracruz. (G.O. 07-2017).

Ley Federal del Trabajo. (D.O.F. 12-06-2015).

Ley de Transparencia y Acceso a la información pública para el Estado de Veracruz Ignacio de la Llave. (G.O 29-09-2016)

Códigos:

Código Civil para el Estado de Veracruz. (G.O. 29/11/2016).

Código de Procedimientos Civiles para el Estado de Veracruz. (G.O. 29/11/2016).

Código Penal para el Estado de Veracruz. (G.O. 15-08-2017).

Código Financiero para el Estado de Veracruz. (G.O. 21-07-2017).



Decretos:

Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. (D.O.F.03-06-1996).

Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz (G.O.16-05-2011).

Reglamentos:

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. (D.O.F. 04-12-2009).

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. (DOF 06-01-1987).

Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G.O.038 30-01-2013).

Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz. (G.O. 30-01-2013).

Convenios de coordinación:

- Convenio de Coordinación de acciones que celebran la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y la CODAMED.VER (12-04-2002).
- Convenio de Colaboración con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, para conjuntar acciones en el ámbito de sus respectivas competencias. (17-01-2006).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional celebrado entre Comisión Nacional de Arbitraje Médico, CODAMED.VER, Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el Instituto Mexicano del Seguro Social, con el objetivo de permitirse la conciliación local. (06-10-2006).
- Convenio de Colaboración Interinstitucional con la Unidad Médica de Alta Especialidad No. 14 del Instituto Mexicano del Seguro Social y la CODAMED.VER, para desahogar las quejas médicas con intervención de la Comisión. (02-10-2009).
- Bases de Coordinación que para la resolución de quejas derivadas de la atención médica otorgan, por una parte la CODAMED.VER, y por la otra Servicios de Salud de Veracruz. (G.O. 28-09-1999).



Planes:

Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018

2. Alineación a Metas Nacionales y Estatales

2.1 Alineación al Plan Nacional de Desarrollo (2013-2018)

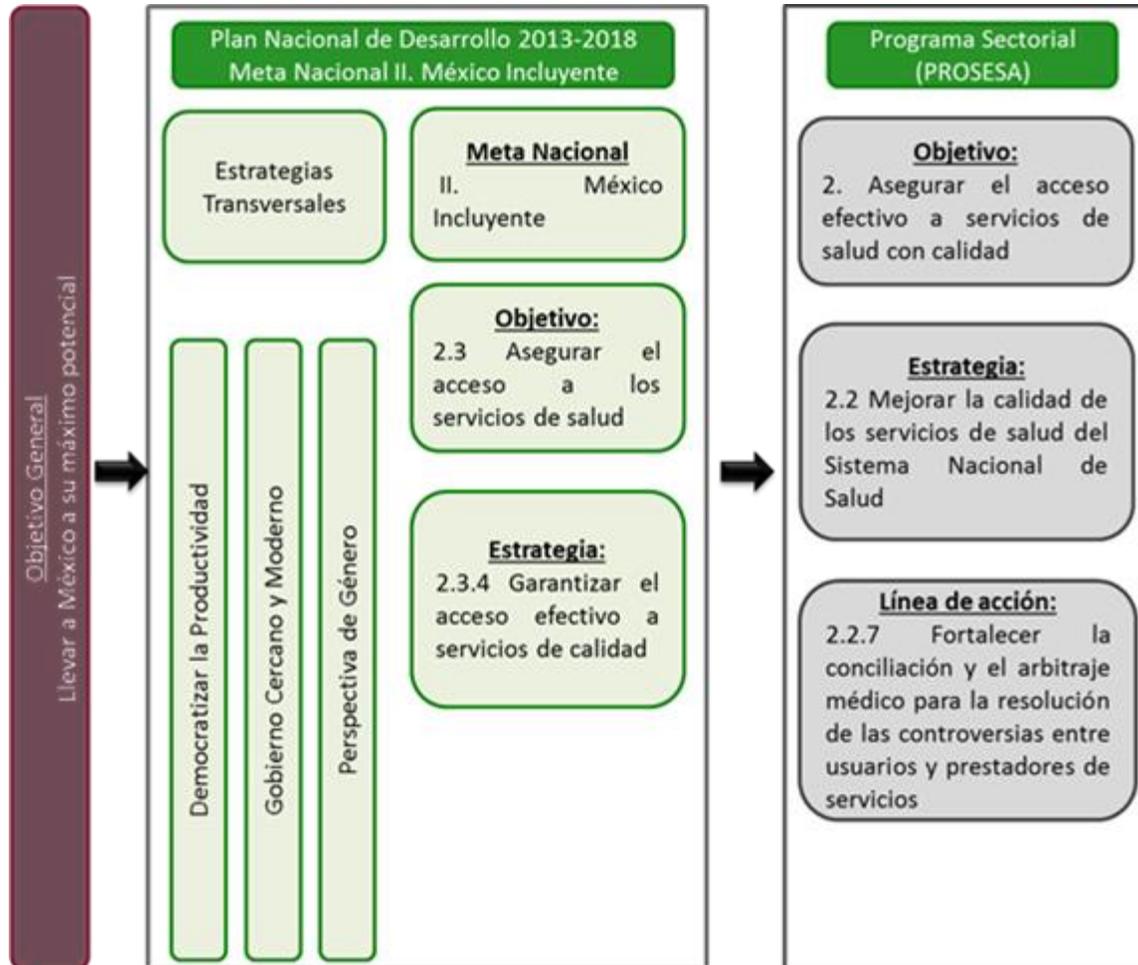
Dentro de la Ley de planeación se establecen las tareas concretas que les corresponden a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, estableciendo en el marco del sistema Nacional de Planeación:

- Intervenir respecto de las materias que les competen, en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo, observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que indican en el desarrollo de sus facultades.
- Elaborar programas sectoriales, tomando en cuenta las propuestas que presenten las Entidades del Sector y los Gobiernos de los Estados, así como las opiniones de los grupos sociales y de los pueblos y comunidades indígenas interesados.
- Elaborar los programas anuales para la ejecución de los programas sectoriales correspondientes.

Por lo antes expuesto, las actividades que desarrolla la CODAMEVER en el punto de las decisiones que se adoptan en materia de gobierno o conducción Nacional de Desarrollo 2013-2018 y que propone la acción del Estado para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales de la población mexicana, mediante el acceso universal a rotos los servicios esenciales, incluyendo salud, haciendo imperativo una mejor administración de riesgos y el fortalecimiento de los modelos de atención a la salud en las entidades federativas y en los municipios.



2.2 Alineación a estrategias de la CONAMED





2.3 Alineación al Plan de Desarrollo Veracruzano (2016-2018)

FACTORES SECTORIALES

Reorganizar los servicios de salud, su expansión y mantenimiento.

Objetivos

- Fortalecer la Rectoría en salud, mediante la actualización legal estatal sanitario, implementando políticas públicas sectoriales tendientes a incrementar la calidad de los servicios de salud y extra sectoriales con el enfoque de equidad en salud, que permitan el cumplimiento de las funciones esenciales de la salud pública en Veracruz.
- Mejorar la atención de la salud de la población, especialmente aquellas que carece de los beneficios de la seguridad social, apegados al Modelo Integrador de Servicios de Salud.
- Otorgar atención médica con Calidad, a toda la población veracruzana.
- Garantizar que la población veracruzana tenga acceso afectivo a servicios de salud de alta calidad, provisto mediante un enfoque centrado en el paciente y dentro de un marco de igualdad, equidad y justicia social.



3. Diseño Organizacional

3.1 Misión

Proporcionar mecanismos y procedimientos para solucionar controversias derivadas entre usuarios y prestadores de servicios médicos, privilegiando la conciliación y el arbitraje sobre otros procedimientos de carácter legal.

3.2 Visión

Ofrecer medios alternos para la solución de controversias, promover la prestación de servicios médicos de calidad y satisfacer las inquietudes de prestadores y usuarios de la atención médica.

3.3 Principios Rectores

Imparcialidad: Trato Indiferenciado y objetivo hacia cualquiera de las partes de una controversia.

Objetividad: Actitud imparcial en los juicios, opiniones y sentimiento que pueda interferir en el juicio.

Buena Fé: Actuar con rectitud y honestidad en relación con las partes involucradas.

Confidencialidad: Garantizar que la información es accesible solo para quienes estén autorizados para tenerla.

Gratuidad: Dispensa de pago económico a cargo del beneficiario del servicio otorgado por esta dependencia de gobierno.

3.4 Objetivo

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz tiene por objeto contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, sin perjuicio de la actuación de las instancias jurisdiccionales, contribuyendo a tutelar el derecho a la protección de la salud, mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos y la difusión de los aspectos médicos legales que contribuyan a la calidad del actuar médico y evitar conflictos entre médico-paciente.

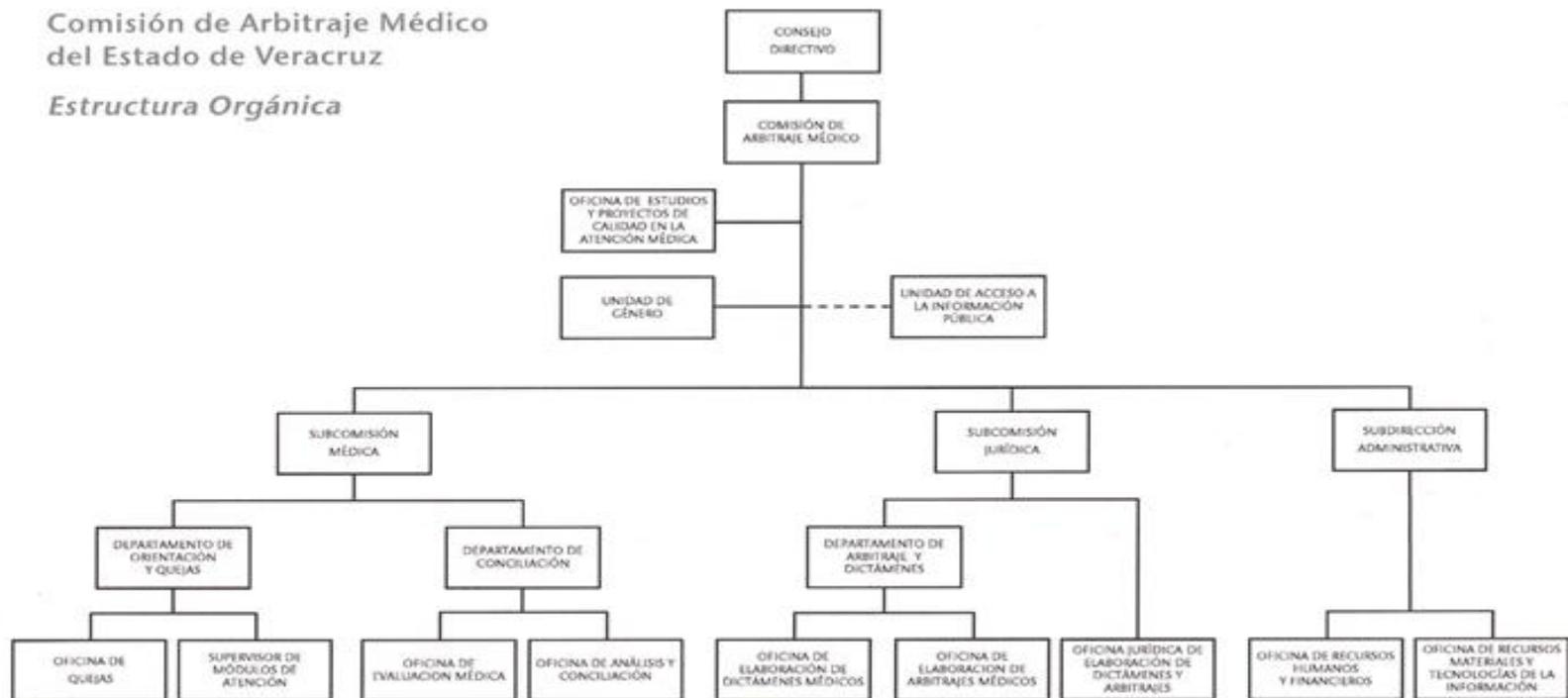


3.5 Organigrama



Comisión de Arbitraje Médico
del Estado de Veracruz

Estructura Orgánica



Anexo de Oficio
AEO/014/2012

Abril, 2012



4. Programa de Trabajo

4.1 Áreas responsables:

COMISIONADO: Coordinar la conducción en el ejercicio de las funciones de las áreas que conforman la CODAMEVER en el cumplimiento oportuno y eficiente de los objetivos que permitan contribuir a generar solución de controversias entre los profesionales de la salud y sus pacientes, familiares del paciente y personal médico; en el ámbito público y privado, vigilando que las actuaciones se realicen con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto en apego al marco jurídico aplicable y vigente, así como las establecidas en el decreto de Creación y Reglamento Interior de la CODAMEVER.

SUBCOMISIONADO MEDICO: Coordinar la conducción en el ejercicio de las áreas adscritas a su cargo; consolidando el modelo de conciliación, arbitraje y laudos en el ámbito estatal alineado al ámbito nacional, a través de la coordinación con las instituciones de salud, personal médico, en el ámbito público, privado, vigilando que el actuar se realice con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto en apego al marco jurídico aplicable y vigente, así como las establecidas en el decreto de Creación y Reglamento Interior de la CODAMEVER.

SUBCOMISIONADO JURIDICA: Coordina el establecimiento de criterios uniformes y aplicables en materia jurídica durante y término de los procesos que se desahogan en la CODAMEVER, otorgando certeza a los actos jurídicos que la misma emite.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA: Contribuye al logro de los objetivos de la CODAMEVER a través del análisis, planeación, coordinación y aplicación eficiente de los recursos financieros, humanos y materiales, de tal forma que coadyuven al mejoramiento continuo de los servicios que se ofrecen a los profesionales de la salud, pacientes o familiares de los mismos, instrucciones públicas y privadas.



JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN: Recepciona, organiza, coordina y controla el proceso de atención inicial de inconformidades, mediante el establecimiento de protocolos de atención de quejas por controversias médicas que contribuyan a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de servicios médicos y los prestadores de servicios, para que a través de su análisis y resultado, realicen propuestas de acción encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN: Contribuye a resolver los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de los mismos, mediante la conducción de un proceso de evidencia y aplicable conforme a normatividad legal vigente, que facilite el acercamiento entre las partes que permita la solución y conclusión de la controversia médica.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ARBITRAJES Y DICTAMENES: Planea, coordina y contribuye a la atención de quejas en la fase de proceso arbitral médico y la gestión pericial, a través de la evaluación de los laudos y dictámenes médicos institucionales, a fin de asegurar que los tramites, resoluciones arbitrales y dictámenes médicos institucionales se rijan en base a Justicia y apegados a derecho, a la *lex artis ad hoc* entendiendo este término como *“el principal criterio de valoración jurídico que tienen los jueces a la hora de abordar un caso de posible responsabilidad de la administración pública con motivo de una intervención médica que haya generado daños”* y la deontología médica *“conjunto de reglas o de principios de carácter ético que deben regir en todo momento las actuaciones de los profesionales que trabajan como médicos”*



4.2 PROGRAMA OPERATIVO ANUAL

Metas del Programa Operativo Anual 2018

Comisionado			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Presentar al Consejo Directivo el Programa Operativo Anual, el Presupuesto de Ingresos y Egresos, para su autorización y presentación ante la SEFIPLAN	Informe	1
2	Informar trimestralmente al Consejo Directivo los avances y logros de las actividades que realiza la CODAMEVER	Informe	4
3	Instruir a los Subcomisionados Médico y Jurídico, Subdirección Administrativa y Jefaturas de Departamentos el mantener actualizada su información en materia de Acceso y Transparencia a la Información Pública Gubernamental	Actividad	4
4	Participar en las Sesiones del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.	Actividad	2
5	Autorizar el Programa de Trabajo de la Oficina de Unidad de Género.	Actividad	1
6	Participar, y presidir en su caso, las sesiones del Órgano de Gobierno.	Actividad	4

Subcomisionado Médico			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Participar como Consejero con voz y voto dentro del Consejo Directivo de la Comisión, dando seguimiento a los acuerdos e informar el avance de los mismos.	Actividad	4
2	Supervisar los procedimientos en los expedientes de gestión, asesoría y quejas de los departamentos a su cargo	Actividad	100



3	Participar en los mecanismos de difusión: pláticas, cursos, entrevistas, publicaciones virtuales.	Actividad	10
4	Efectuar reuniones de evaluaciones para la actualización de los convenios interinstitucionales para la mejora de la calidad en la atención.	Actividad	4
5	Establecer mecanismos de enlace con los colegios médicos e instituciones prestadoras de los servicios públicos y privados para la coordinación de actividades y el intercambio académico, asesorías y capacitación que contribuyan a la mejora continua.	Actividad	6
6	Colaborar y coadyuvar en la elaboración medica de los procesos de arbitraje y dictámenes que requieran asesoría dentro de la especialidad neumológica y/o quirúrgica del tórax para la implementación de estrategias con el objetivo de mejorar sus actividades.	Actividad	4

Subcomisionado Jurídico			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Integrar periódicamente un reporte sobre el status que guardan los acuerdos del Órgano de Gobierno de la CODAMEVER.	Informe	4
2	Supervisar los procedimientos del total de los expedientes de dictámenes y arbitrajes médicos de los departamentos a su cargo.	Actividad	55
3	Participar como Secretario Técnico con voz y voto dentro del Consejo Directivo de la Comisión, dando seguimiento a los acuerdos e informar el avance de los mismos	Actividad	4
4	Supervisar la correcta integración del reporte trimestral de Indicadores de Gestión.	Informe	4
5	Elaboración de los contratos anuales de trabajo del personal de la CODAMEVER y otros que en materia jurídica se amerite elaborar de acuerdo a las necesidades operativas de la entidad.	Actividad	1
6	Autorizar el proyecto de Laudo elaborado por el Departamento de Arbitraje y Dictámenes.	Actividad	3
7	Participar en el Subcomité de Adquisiciones de la CODAMEVER validando los procesos correspondientes.	Actividad	12



Departamento de Orientación y Quejas			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Informar al usuario y prestador de servicio médico, sus derechos y obligaciones en materia de protección a la salud.	Orientación	320
2	Asesorar al usuario en la elaboración y presentación de su queja formal.	Asesoría	120
3	Resolver mediante Gestión Inmediata las inconformidades en la prestación, negación o diferimiento en los servicios de salud.	Gestión Inmediata	75
4	Turnar al Departamento de Conciliación las Quejas que no se resolvieron mediante Gestión Inmediata.	Queja	75
5	Remitir a la Comisión de Arbitraje Médico que corresponda, las Quejas que pertenezcan a su jurisdicción para su atención.	Queja	10

Departamento de Conciliación			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Radical Expediente de Queja.	Queja	70
2	Realizar diligencias informativas para prestadores de servicio particulares	Actividad	18
3	Realizar Audiencia de Conciliación entre las partes.	Actividad	72
4	Concluir la queja mediante el procedimiento de Conciliación	Queja	36
5	Emitir solicitudes de reconsideración al IMSS, con los fundamentos correspondientes.	Actividad	6
7	Aplicar encuesta de salida a las partes.	Documento	144



8	Enviar al Departamento de Arbitraje y Dictámenes, los casos no conciliados.	Queja	3
---	---	-------	---

Departamento de Arbitraje y Dictámenes			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Sustanciar el procedimiento arbitral en los casos turnados por el Departamento de Conciliación	Expediente	3
2	Elaborar dictámenes médicos Institucionales	Expediente	55
3	Atender procedimientos de amparo	Expediente	4
4	Proporcionar casos para la revista	Documento	2

Subdirección Administrativa			
#	Programa / Subprograma	Unidad de Medida	Meta Anual
1	Supervisar una adecuada planeación, programación y presupuestación del gasto, a través de la asignación de recursos humanos, financieros y materiales mediante la elaboración del presupuesto anual.	Actividad	12
2	Implementar controles internos para el financiamiento de la plantilla de personal.	Documento	12
3	Supervisar la actualización de los inventarios de los bienes muebles e inmuebles asignados a la CODAMEVER.	Supervisión	2
4	Proponer al Director General, el Programa Operativo Anual, los manuales de Organización y Procedimientos, así como también el sistema de elaboración de Presupuesto por Programa, de conformidad a la normatividad aplicable.	Documento	3
5	Realizar el control presupuestal y contable del Organismo.	Registro	12



6	Gestionar ante la Secretaría de Finanzas y Planeación la asignación federal y estatal del Presupuesto Anual del Organismo, conforme a las disposiciones aplicables.	Registro	12
7	Analizar la información programática presupuestal y financiera del Organismo y realizar, con la autorización del Director General, las afectaciones, transferencias y recalendarizaciones, de acuerdo con la normatividad aplicable.	Reporte	12
8	Coordinar las adquisiciones de materiales, suministros, maquinaria, mobiliario y equipo así como su distribución a las diversas áreas del organismo.	Registro	4
9	Supervisar los programas mensuales de administración de recursos por pago de servicios y gestionar la radicación de los mismos, así como su calendarización y efectuar los pagos por servicios y cualquier otro tipo de egreso.	Supervisión	12
10	Supervisar las contrataciones del personal, registrando y controlando los movimientos de altas y bajas, cambios de adscripción, promociones, transferencias, reubicaciones, suspensiones, licencias, permisos y demás incidencias, de conformidad con las disposiciones aplicables.	Supervisión	12
11	Supervisar mensualmente los estados financieros y presupuestales del Organismo	Supervisión	12
12	Proponer al Director General, la suscripción de los contratos de Arrendamiento de bienes inmuebles que se requieran para el buen funcionamiento y operación del Organismo.	Reporte	1
13	Proporcionar información y documentación solicitada por diversos órganos de control, supervisión y fiscalización que tengan atribuciones relativas a la revisión y dictaminación de los recursos públicos.	Documento	12

Firmas de Revisión del Programa Operativo Anual 2018


Dr. Cesar Rodríguez Gilabert
Comisionado


Dr. José Luis Lara González
Subcomisionado Médico



SS
SECRETARÍA DE SALUD
Y SERVICIOS DE SALUD

CODAMEVER
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE VERACRUZ



L. C. Edith Rivera Cortés
Subdirección Administrativa



Dr. Guillermo Bello Ramos
Subcomisión Jurídica



Dr. Miguel Borrego Santillán
Departamento de Orientación y Quejas



Dr. Jorge O. Flores Esteva
Departamento de Arbitraje y Dictámenes

H. Boca del Río, Ver., , 29 de Septiembre de 2017