

# GACETA OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL

JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Gutiérrez Zamora s/n Esq. Diego Leño, Col. Centro

Tel. 22 88 17 81 54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CCI	Xalapa-Enríquez, Ver., martes 11 de febrero de 2020	Núm. Ext. 060
----------	---	---------------

## SUMARIO

### GOBIERNO DEL ESTADO

PODER EJECUTIVO

Secretaría de Salud

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ 2019-2024.

folio 0025

---

NÚMERO EXTRAORDINARIO  
TOMO I



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

# **Programa Institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz**

**2019-2024**



**Dr. Roberto Ramos Alor**  
**Secretario de Salud del Estado de Veracruz**

**Dr. Víctor Hugo Domínguez Reboredo**  
**Comisionado**

**Dr. Alejandro Gutiérrez Fentanes**  
**Subcomisionado Médico**

**Mtro. Fernando Domínguez Díaz**  
**Subcomisionado Jurídico**

**Dr. Miguel Borrego Santillán**  
**Jefe del Departamento de Orientación y Quejas**

**Lic. Juan Carlos Utrera García**  
**Jefe del Departamento de Conciliación**

**Dr. Jorge Octavio Flores Esteva**  
**Jefe del Departamento de Arbitraje y Dictámenes**

**L. C. Edith Rivera Cortés**  
**Subdirección Administrativa**

## INDICE

1. Presentación
2. Resumen Ejecutivo
3. Introducción al Programa Institucional
  - 3.1 Misión, Visión y Principios Éticos
  - 3.2 Fundamentos Jurídicos del Programa Institucional
  - 3.3 Aspectos metodológicos del Programa Institucional
  - 3.4 Aspectos relevantes atendidos por el Programa Institucional
4. Diagnóstico Sectorial del Programa
  - 4.1 Situación General del Sector a Nivel Nacional e Internacional
  - 4.2 Importancia de la Comisión para la entidad
  - 4.3 Rezagos y Factores que han Impedido el Desarrollo de la Comisión de Arbitraje Médico
  - 4.4 Retos del programa institucional
5. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción
  - 5.1 Objetivo Solución de conflictos
    - 5.1.1 Estrategia.
  - 5.2 Objetivo mejora de la calidad
    - 5.2.1 Estrategia.
  - 5.3 Objetivo colaboración interinstitucional
    - 5.3.1 Estrategia.
  - 5.4 Investigación, Difusión y Enseñanza
  - 5.5 Líneas de Acción
    - 5.5.1 Líneas de Acción del Dictamen Médico Institucional
    - 5.5.2 Líneas de Acción Investigación, Difusión y Enseñanza
6. Mecanismos de Seguimiento y Evaluación
  - 6.1 Indicadores de evaluación del desempeño
  - 6.2 Metas por ejercicio de los Indicadores Estratégicos
7. Vinculación con el Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024 y los objetivos de la Agenda 2030
8. Glosario de Términos
9. Bibliografía

## **1. Presentación.**

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz es un organismo público descentralizado, (OPD) que cuenta con personalidad jurídica propia, patrimonio propio y con capacidad técnica para emitir acuerdos, opiniones, recomendaciones, dictámenes y laudos, con la finalidad de Dirimir las controversias que se susciten entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos ya sean públicos o privados; así como contribuir a la mejora de la calidad de los servicios médicos en el Estado esto fundamentado en el Decreto de creación mismo que fue publicado en la Gaceta Oficial de fecha 16 de mayo del 2011 en correlación con el Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial. Siendo un medio alternativo para la solución de conflictos de carácter especializado.

De la misma forma la Comisión de Arbitraje Médico coadyuva con las diversas autoridades administrativas, civiles y de carácter penal, tales como: la Comisión Estatal de Derechos Humanos, los Órganos Internos de Control, la Contraloría General del Estado, Instituto Mexicano del Seguro Social, Instituto de Seguridad Social al Servicio de los Trabajadores del Estado, Secretaría de Marina, Pemex, Fiscalía General del Estado y Fiscalía General de la República entre otros, en la realización de Dictámenes que son opiniones técnicas que sirven a estas para determinar probables responsabilidades en el ejercicio de la práctica médica.

## 2. Resumen Ejecutivo.

La CODAMEVER proporciona a los usuarios y prestadores de servicio médico un medio alternativo para la solución de conflictos ocasionados en la prestación del servicio médico. Dando cuenta de nuestro quehacer y para lograr los objetivos de su creación, este organismo cuenta con los siguientes departamentos:

El departamento de Orientación y quejas está integrado por dos médicos y un licenciado en derecho que atiende las inconformidades que son presentadas por los usuarios de servicios médicos ante esta Comisión por diferentes vías, telefónica, correo electrónico, mensajería y/o presencial. El Departamento analiza la inconformidad y trata de resolverla en forma inmediata mediante orientación o gestoría ante instituciones de seguridad social o privadas, formalizando quejas solo en aquellos casos que no se logra la resolución inmediata.

Dentro del periodo de enero a diciembre de 2018, se atendieron un total de 921 asuntos con un incremento de 24.8% en relación con el año 2017. Se concluyeron 898 asuntos en el mismo año, que corresponde al 98% de los asuntos recibidos.

El Departamento de Conciliación cuenta con un médico y un licenciado en derecho supervisado por un Subcomisionado médico, ellos con muchos años de experiencia en este campo, su función primordial es promover un medio alternativo de solución de conflictos entre usuarios y prestadores de servicios médicos, que a lo largo de los 20 años de existencia, la Comisión ha generado la confianza tanto de usuarios como de prestadores de servicios médicos, para aceptarnos como mediadores, destacando que somos una instancia imparcial, que además de la confidencialidad, gratuidad, equidad y buena fe, persigue anteceder a la cultura del litigio, por la cultura de la conciliación, logrando la solución equilibrada en corto tiempo tanto para los usuarios como prestadores de servicio.

En el Departamento de Conciliación se concluyeron en el 2018, 83 casos: 33 resueltos en convenio de conciliación, en 20 casos no se logró conciliar y se dejaron a salvo los derechos del quejoso, remitiéndose 4 casos al Departamento de Arbitraje para someterse al procedimiento correspondiente, 6 fueron enviadas a la Comisión Nacional de Arbitraje Médico y 20 quejas fueron archivadas por sobreseimiento.

El Departamento de Arbitraje y Dictámenes tiene dos funciones primordiales, una de ellas es elaborar dictámenes técnicos médicos que son solicitados a la CODAMEVER por parte de las diferentes Instituciones facultadas para ello; la otra es llevar a cabo los juicios arbitrales correspondientes a las quejas que los usuarios de la atención médica deciden ventilar en esta Institución y en las que las partes, prestador del servicio y usuario de la atención médica, no logran dirimir el conflicto en la etapa conciliatoria. Es importante precisar que, dada la complejidad del proceso, no todas las Comisiones de Arbitraje Médicos en los otros estados de la República Mexicana, realizan arbitrajes y/o dictámenes. La CODAMEVER se ubica entre los primeros lugares a nivel nacional por cuanto, a dictámenes emitidos por año, sólo por debajo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de México.

### **3. Introducción al Programa Institucional**

#### **3.1 Misión, Visión y Principios Éticos**

La misión es 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.

La visión De acuerdo con el código de conducta, la Comisión de Arbitraje Médico tiene la visión de 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.

Los Principios Éticos de acuerdo con el Código de Conducta de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz los principios éticos que nos rigen en el servicio público son los siguientes:

1. Legalidad
2. Objetividad
3. Profesionalismo
4. Honradez
5. Lealtad
6. Imparcialidad
7. Eficiencia
8. Eficacia
9. Equidad
10. Transparencia
11. Economía
12. Integridad
13. Competencia por mérito

#### **3.2 Fundamentos Jurídicos del Programa Institucional**

El artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su párrafo cuarto, establece que toda persona tiene derecho a la protección de la salud, y que la ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud, además de la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.

Además de la ley de Planeación del Estado de Veracruz. Deben observarse de manera General el marco jurídico del Organismo Publico Descentralizado Comisión de Arbitraje Médico del Estado siendo los siguientes:

- Decreto de Creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial.
- Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Código de Conducta de Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Manual General de Organización y funcionamiento de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.

### **3.3 Aspectos Metodológicos del Programa Institucional**

Apoyar y promover en la solución de controversias suscitadas entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos para contribuir a hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de la población.

Desarrollar líneas de investigación operativa interdisciplinaria, estrategias de comunicación; así como de educación a los profesionales de la salud sobre el quehacer institucional de la CODAMEVER, a partir del análisis de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, orientadas a la protección de los usuarios de los servicios de salud y a la prevención de errores en la práctica médica, fortaleciendo la seguridad del paciente.

Fortalecer el proceso sustantivo institucional, con la finalidad de ofrecer servicios accesibles, transparentes y de calidad, disponer de información confiable y oportuna y consolidar la homologación del proceso arbitral con las comisiones estatales de arbitraje médico.

### **3.4 Aspectos relevantes atendidos por el Programa Institucional**

- Atención de quejas, orientaciones y asesorías especializadas de usuarios de servicios médicos
- Proceso de Mediación-Conciliación.
- Recomendaciones Técnicas
- Resoluciones en procesos arbitrales
- Elaboración de Dictámenes Institucionales
- Programa de Capacitación dirigido al personal Médico a efecto de evitar el conflicto médico legal.
- Programa de Vinculación con colegios médicos para capacitación y obtención de apoyo con asesores médicos según sea el caso.
- Programa de Vinculación con Universidades para capacitación a alumnos de último grado en la concientización de las responsabilidades medicolegales.
- Promoción y difusión de las actividades que realizamos para apoyo de la población en general

## 4. Diagnóstico Sectorial del Programa

Derivado de diversos factores como el creciente número de afiliados a los diversos servicios de salud pública, en contra posición de un lento crecimiento en la infraestructura y personal médico de atención las quejas médicas han ido en aumento, tenemos como finalidad orientar los esfuerzos y recursos institucionales hacia los servicios que brinda la Comisión: Orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación y arbitraje para atender las solicitudes de la población usuaria.

Por otro lado, como un órgano especializado en la atención de quejas médicas y análisis detallado y fundamentado de los actos médicos, diversas autoridades acuden año con año solicitando la elaboración de dictámenes médicos en los que a través de ellos se busca apoyar a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia y a los órganos internos de control mismos que van en aumento.

Derivado del análisis de las quejas médicas atendidas, orientaciones, gestiones y dictámenes hemos detectado un gran desconocimiento de la responsabilidad de los prestadores de servicios médicos tanto públicos como privados en el ejercicio de su profesión ante la sociedad Veracruzana. Derivado de ello la Comisión de Arbitraje Médico a través de acciones como la Investigación, Difusión y Enseñanza. Desarrollando y difundiendo, recomendaciones y actividades educativas para mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad del paciente y la protección a los usuarios de los servicios de salud tanto a médicos en ejercicio como a estudiantes de la carrera.

### 4.1. Situación General del Sector a Nivel Nacional e Internacional

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz forma parte de 28 Comisiones Estatales del País desde hace 20 años, destacando esta entidad por la emisión de laudos arbitrales en los procesos ordinarios de queja.

Como referencia se inserta una tabla con datos de la Plataforma Nacional de Registro de Quejas Médicas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

Cabe señalar que no contamos con comparativos internacionales de referencia.

El presente análisis data del 2016 debido a que en este año se unificó los criterios a nivel Nacional de las 28 Comisiones de Arbitraje Médico de la Republica.

Entidad Federativa	Laudos Emitidos 2016			Laudos Emitidos 2017			Laudos Emitidos 2018			Laudos Emitidos 2016-2018		
	Total	Condenatorio	Absolutorio	Total	Condenatorio	Absolutorio	Total	Condenatorio	Absolutorio	Total	Condenatorio	Absolutorio
Baja California	1	1	0	0	0	0	0	0		1	1	0
Coahuila	2	0	2	2	0	2	0	0		4	0	4
Colima							1	0	1	1	0	1
CONAMED	83	34	49	71	28	43	54	28	26	208	90	118
Jalisco	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1
Nayarit	0	0	0	1	0	1	0	0		1	0	1
Puebla	2	0	2	0	0	0	0	0		2	0	2
Querétaro	2	2	0	0	0	0	2	1	1	4	3	1
Sinaloa				0	1	0	1	0	1	1		1
Veracruz	2	1	1	4	1	2	3	1	2	9	4	5
TOTALES	92	38	54	79	30	49	61	30	31	232	98	134

#### **4.2 Importancia de la Comisión para la entidad**

Tomando en cuenta el objeto de la creación de este organismo, como un medio especializado alternativo para la solución de conflictos y de regulación de las conductas derivadas del acto médico, se ha destacado por ayudar a la disminución de la carga de asuntos a las diversas instancias jurisdiccionales, dirimiendo el conflicto en una instancia de carácter conciliatorio, mediador y evitando consecuencias de carácter penal y civil bajo los principios de Confidencialidad, equidad, imparcialidad, gratuidad.

Con lo anterior se ha logrado reducir el tiempo procesal para la solución de los conflictos muy por debajo de los procesos ordinarios del orden penal o civil.

Derivado de la facultad que tiene el Organismo de realizar opiniones técnicas y observaciones, se ha logrado coadyuvar a la mejora de la calidad de la atención en los servicios médicos.

De igual forma derivado de las acciones de Capacitación y enseñanza dirigida a personal médico, enfermería y áreas paramédicas profesionales de la salud de los hospitales elevar la calidad de la atención médica e infraestructura hospitalaria.

#### **4.3 Rezagos y Factores que han Impedido el Desarrollo de la Comisión de Arbitraje Médico**

Derivado de la gran solicitud de diversas instituciones para la elaboración de dictámenes, es necesario ampliar la plantilla de especialistas en este departamento para abatir el rezago.

Dentro de los factores que han impedido el desarrollo de este organismo está principalmente la falta de recursos para concretar las siguientes acciones:

- Pago de asesores externos
- Contratación de personal médico especializado
- Implementación de las 4 oficinas regionales (Poza Rica, Xalapa, Rio Blanco y Coatzacoalcos) y que están contempladas en el Decreto de Creación ya que solo se cuenta con una sola oficina situada en el Municipio de Boca del Rio para todo el Estado.
- Falta de difusión del organismo a la población en general, generado por la falta de recursos.
- Falta de vehículos para asistencia a los hospitales de diferentes ciudades del Estado para actividades de capacitación y enseñanza.

#### **4.4 Retos del programa institucional**

- Contar con nuevas y adecuadas instalaciones de la oficina Central
- Contar con parque vehicular completo y adecuado
- Instalación y Funcionamiento de las 4 oficinas regionales para atender los conflictos en esas regiones
- Inclusión en la Ley de Salud del Estado de Veracruz como medio Alterno para la solución de conflictos medico legales con atribuciones vinculatorias.

## **5. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción**

### **5.1 Objetivo Solución de conflictos**

Resolver los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos.

#### **5.1.1 Estrategia**

La atención de quejas médicas, tiene como finalidad orientar los esfuerzos y recursos institucionales hacia los servicios que brinda la Comisión: Orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación y arbitraje

### **5.2 Objetivo mejora de la calidad.**

Coadyuvar a mejoramiento de la calidad de los servicios de salud con la autonomía técnica requerida.

#### **5.2.1 Estrategia.**

Tiene como finalidad orientar los esfuerzos y recursos institucionales hacia los servicios que brinda la Comisión: Orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación y arbitraje.

### **5.3 Objetivo colaboración interinstitucional**

Colaborar con autoridades de procuración e impartición de justicia penal, civil y administrativa a través del dictamen institucional

#### **5.3.1 Estrategia**

A través de este tema se busca apoyar a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia y a los órganos internos de control.

### **5.4 Investigación, Difusión y Enseñanza**

Desarrollar y difundir proyectos de investigación, recomendaciones y actividades educativas para mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad del paciente y la protección a los usuarios de los servicios de salud. Todo lo anterior alineados con el objetivo del Plan Veracruzano de Desarrollo y comprometidos en la mejora de la calidad de la atención médica y tomando en cuenta el programa sectorial.

### **5.5 Líneas de Acción**

Atención de Quejas Médicas

Orientar y asesorar a usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones, admitir la queja, admitir las inconformidades, gestionar la atención médica inmediata si procede para asegurar el acceso a los servicios de salud, de no darse comenzar el proceso de conciliación, firmando el compromiso arbitral para recibir, investigar, analizar, atender y calificar la admisión de la queja al proceso arbitral.

Fungir como árbitro para resolver el conflicto, contar con asesoría de especialistas externos y emitir el laudo, todo lo anterior fortalece los servicios de conciliación y arbitraje.

#### **5.5.1 Líneas de Acción del Dictamen Médico Institucional**

En este caso emitimos el dictamen médico institucional para dependencias y órganos de procuración e impartición de justicia, así como órganos internos de control.

Apoyar a las autoridades encargadas en la procuración e impartición de justicia, planear, programar, operar, supervisar y evaluar la gestión pericial mediante la asesoría de especialistas externos emitiendo los dictámenes médicos institucionales.

#### **5.5.2 Líneas de Acción Investigación, Difusión y Enseñanza**

Mediante la participación en congresos, conferencias, reuniones con colegios médicos, ofertar programas, cursos, diplomados y seminarios académicos de excelencia y mediante la revista difundir publicaciones y recomendaciones de investigaciones y estudios de la genesis y prevención del conflicto médico fortaleciendo la practica docente siendo soporte academico a profesionales de la salud de instituciones públicas y privadas.

## 6. Mecanismos de Seguimiento y Evaluación:

### 6.1 Indicadores de Evaluación del Desempeño (SED)

Indicador global de la capacidad resolutoria de esta Comisión, dando conclusión a las inconformidades recibidas en el periodo que se reporta, correspondiente al Departamentos de Orientación y Quejas y de Conciliación, con una meta propuesta inicial de 90.17%, logrando resolver el 97.19% de las inconformidades recibidas durante el 2018.

Ficha Técnica			
Estrategia			
Descripción		Proporción de asuntos de inconformidad resueltos en relación con los presentados en el periodo	
Datos de Alineación			
Objetivo(s) de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)		Eje General del PVD	
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades		Bienestar Social	
Bloque Temático del PVD	Objetivo del PVD al que Contribuye	Programa Sectorial	Objetivo del Programa Sectorial al que Contribuye
Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos humanos, igualdad sustantiva y no discriminación	Programa Sectorial de salud de Veracruz	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados.
Datos del Indicador Estratégico			
Nombre del Indicador		Descripción del indicador	
Atención de quejas médicas		Indicador global de la capacidad resolutoria dando conclusión a las inconformidades recibidas en el periodo que se reporta	
Formula del Indicador		Unidad de Medida	Sentido del indicador
Total, de asuntos concluidos durante el periodo		Inconformidad	Ascendente
Línea Base	Meta 2024	Frecuencia	Medios de verificación
850	1597	Anual	Registro Nacional de Quejas médicas
Supuesto			
Que la sociedad acuda a poner su queja, contar con el presupuesto necesario para difundir mayormente los servicios y bondades de la Comisión, así como mayor recurso humano.			

El indicador de la capacidad conciliatoria del Departamento de Conciliación para obtener la avenencia de las partes en amigable composición, imparcialidad y el alcance de su misión. Se excluyen los casos de desistimiento, improcedencia antecedente de averiguación previa y los enviados a otras comisiones o sin lograr la comparecencia del prestador. La meta programada para el 2018 fue de 40% y se alcanzó el 51.39%, por lo que la meta se cumplió en un 128.48%.

Ficha Técnica			
Estrategia			
Descripción		Porcentaje de quejas concluidas por conciliación, respecto a quejas concluidas	
Datos de Alineación			
Objetivo(s) de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)		Eje General del PVD	
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades		Bienestar Social	
Bloque Temático del PVD	Objetivo del PVD al que Contribuye	Programa Sectorial	Objetivo del Programa Sectorial al que Contribuye
Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos humanos, igualdad sustantiva y no discriminación	Programa Sectorial de salud de Veracruz	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados.
Datos del Indicador Estratégico			
Nombre del Indicador		Descripción del indicador	
Quejas Conciliadas		Capacidad conciliatoria del departamento de conciliación para obtener la avenencia de las partes en amigable composición	
Formula del Indicador		Unidad de Medida	Sentido del indicador
Total, de quejas concluidas por conciliación		Queja conciliada	ascendente
Línea Base	Meta 2024	Frecuencia	Medios de verificación
30	48.1	anual	Registro Nacional de Quejas médicas
Supuesto			
Que la sociedad acuda a poner su queja, así como mayor recurso humano, voluntad de las partes de conciliar			

Al Departamento de Arbitraje y Dictámenes corresponde uno de los 3 indicadores globales de la institución y es el referente a la proporción de dictámenes emitidos en tiempo establecido. Durante 2018, la meta propuesta fue del 60% y se cumplió el 72.13% de los casos, por lo que la meta se cumplió en un 120.22%, esto responde al incremento en el tiempo estándar.

Ficha Técnica			
Estrategia			
Descripción		Proporción de Dictámenes emitidos en tiempo estándar	
Datos de Alineación			
Objetivo(s) de Desarrollo Sostenible (Agenda 2030)		Eje General del PVD	
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades		Bienestar Social	
Bloque Temático del PVD	Objetivo del PVD al que Contribuye	Programa Sectorial	Objetivo del Programa Sectorial al que Contribuye
Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos humanos, igualdad sustantiva y no discriminación	Programa Sectorial de salud de Veracruz	Mejorar la salud de mujeres y niños, así como la atención a grupos históricamente vulnerados y olvidados.
Datos del Indicador Estratégico			
Nombre del Indicador		Descripción del indicador	
Dictámenes emitidos		Proporción de dictámenes emitidos en tiempo establecido	
Formula del Indicador		Unidad de Medida	Sentido del indicador
Total, de dictámenes emitidos en tiempo estandar		dictamen	ascendente
Línea Base	Meta 2024	Frecuencia	Medios de verificación
80	3%	anual	Registro Nacional de Quejas médicas
Supuesto			
Que la sociedad acuda a poner su queja, así como mayor recurso humano, solicitudes de diversas autoridades, presupuesto para pago de asesores externos.			

**6.2 Metas por ejercicio de los indicadores estratégicos**

<b>Metas por Ejercicio de los Indicadores Estratégicos del Sector</b>							
<b>Indicador Estratégico</b>	<b>2019</b>		<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
	<b>Línea Base</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta</b>	<b>Meta</b>
Atención de quejas médicas	850	1000	1100	1210	1320	1452	1597
Quejas Conciliadas	25	30	33	36.3	39.9	43.8	48.1
Dictámenes emitidos	66	80	81.6	83.2	84.8	86.4	88.1

## 7. Vinculación con el Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024 y los objetivos de la Agenda 2030

Matriz de Vinculación con el PVD y ODS					
ODS	Eje Estatal	Bloque Temático	Objetivo del PVD	Objetivo del Programa	Indicador Estratégico
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades	Bienestar Social	Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos	Coordinar acciones con los prestadores de servicios de salud públicos y privados	Atención de Quejas Médicas
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades	Bienestar Social	Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos	Coordinar acciones con los prestadores de servicios de salud públicos y privados	Quejas Conciliadas
Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades	Bienestar Social	Bienestar Social	Incrementar la calidad y esperanza de vida de las y los veracruzanos mediante el otorgamiento de servicios universales de salud con enfoque de derechos	Coordinar acciones con los prestadores de servicios de salud públicos y privados	Dictámenes Emitidos

## 8. Glosario de Términos

**I. Comisión:** A la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**II. CONAMED:** La Comisión Nacional de Arbitraje Médico;

**III. Comisionado:** Persona que representa en forma legal a la Comisión, con la responsabilidad de los actos inherentes a la misma, con las facultades que le otorga esta ley y su reglamento;

**IV. Consejo:** Órgano supremo de autoridad de la Comisión, cuyo objeto primordial es aprobar la política que debe regir a ésta, para el adecuado desarrollo de las atribuciones;

**V. CODAMEVER:** Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz;

**VI. Reglamento Interno:** Es el conjunto de reglas que establecen el sistema de organización para la constitución, funciones y ejercicio de la Comisión;

**VII. Prestadores de Servicios Médicos:** Las instituciones de salud de carácter público, social o privado, así como los profesionales, técnicos y auxiliares de todas las disciplinas para la salud, sea que ejerzan su actividad para dichas instituciones o de manera independiente en el Estado;

**VIII. Usuarios:** Las personas que solicitan, requieren y obtienen dichos servicios de los prestadores de servicios médicos;

**IX. Servicios Médicos:** Todas las acciones, actos, prácticas y en general las actividades médicas con consecuencia sobre la salud del usuario;

**X. Partes:** Son los sujetos procesales que han decidido someter su controversia, mediante la suscripción de una cláusula compromisoria, al conocimiento y resolución de la Comisión;

**XI. Arbitraje en Amigable Composición:** Procedimiento para el arreglo de una controversia, entre un usuario y un prestador de servicio médico, oyendo las propuestas de la Comisión;

**XII. Arbitraje en Estricto Derecho:** Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la Comisión resuelve la controversia según las reglas del derecho, atendiendo a los puntos debidamente probados por las partes;

**XIII. Arbitraje en Conciencia:** Procedimiento para el arreglo de una controversia entre un usuario y un prestador de servicio médico, en el cual la Comisión resuelve la controversia en equidad, bastando ponderar el cumplimiento de los principios científicos y éticos de la práctica médica;

**XIV. Queja:** Petición a través de la cual una persona o quien le represente, de manera voluntaria, solicita la intervención de la Comisión, en los términos previstos por esta ley;

**XV. Decreto:** El presente ordenamiento; que crea el Organismo Público Descentralizado CODAMEVER;

**XVI. Procedimientos Alternativos:** A la mediación, conciliación y arbitraje;

**XVII. Mediación:** La instancia del procedimiento ante la Comisión en la que se promueve que las partes mismas lleguen a un arreglo;

**XVIII. Conciliación:** Procedimiento que en primera instancia habrá de seguirse para el arreglo de las controversias que se susciten entre los usuarios y un prestador de servicios médicos, oyendo las propuestas y recomendaciones que formule la Comisión;

**XIX. Convenio de Arreglo:** Convenio otorgado ante la Comisión por virtud del cual, una vez resuelta la conciliación, las partes se hacen recíprocas concesiones y dan por terminada la diferencia o controversia de que se trate;

**XX. Irregularidad en la Prestación de Servicios de Salud:** Todo acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, incluidos los principios científicos y éticos que orientan la práctica de cualquier profesión en el área de salud;

**XXI. Responsabilidad Institucional:** Acto mediante el cual, como consecuencia de una deficiencia administrativa, una institución o establecimiento de salud pública o privada provoque directa o indirectamente daño a un paciente;

**XXII. Error Médico:** Cuando el diagnóstico y tratamiento de acuerdo con la Lex Artis no son los adecuados, causando daño o poniendo en peligro la vida y la salud de un paciente;

**XXIII. Negativa en la Prestación de Servicios de Salud:** Todo acto u omisión contrario a las normas que rigen la prestación de servicios de salud, por medio del cual se niega la prestación de éstos, solamente en tratándose de casos de urgencia médica calificada;

**XXIV. Lex Artis:** Conjunto de reglas, normas y procedimientos para el ejercicio profesional de los servicios de salud contenidas en la literatura médica aceptada, en las cuales se establecen los medios para la atención médica y los criterios para su empleo;

**XXV. Deontología Médica:** Conjunto de reglas éticas y bioéticas universalmente aceptadas para la atención médica;

**XXVI. Transacción:** Convenio otorgado ante la Comisión por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, terminan una controversia;

**XXVII. Recomendación:** Sugerencia realizada por la Comisión para el mejoramiento de la prestación de dichos servicios médicos;

**XXVIII. Opinión Técnica:** La emitida por la Comisión para contribuir al mejoramiento de la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente;

**XXIX. Dictamen:** Resolución emitida por la Comisión, precisando sus conclusiones respecto de alguna cuestión sometida a su consideración para su estudio, análisis u opinión en su caso, dentro del ámbito de sus atribuciones;

**XXX. Laudo:** Resolución obligatoria para las partes, mediante la cual resuelve en definitiva las cuestiones sometidas a su conocimiento a través del compromiso arbitral;

**XXXI. Mal Praxis Médica:** Falta de cumplimiento del médico de actuar con la diligencia objetivamente exigida por la naturaleza del acto médico, según las circunstancias de las personas, del tiempo y del lugar;

**XXXII. Negligencia Médica:** Acto en que puede incurrir un médico, técnico de salud o auxiliar, que realice cualquier actividad relacionada con la práctica médica y, cuando con pleno conocimiento de su responsabilidad, actúen con imprudencia, ya sea culposa o en forma dolosa, ocasionando daños, lesiones, o provocando la muerte de un paciente;

**XXXIII. Subcomisionado:** Son las personas encargadas de coadyuvar al cumplimiento del ejercicio del Comisionado; representan a la Comisión con la finalidad de agilizar los procesos alternativos desde el momento de recibir una queja.

## 9. Bibliografía

- Decreto de creación de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial.
- Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Código de Conducta de Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Manual General de Organización y funcionamiento de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz.
- Plataforma Nacional de Registro de Quejas Médicas de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Taller de Elementos Estratégicos y Planeación en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Acuerdo que establece las bases Generales para el funcionamiento de los Órganos de Gobierno o sus equivalentes, en la Administración Pública para el Estado de Veracruz-Llave.

### ELABORÓ

**Dr. Víctor Hugo Domínguez Reboredo**  
Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Veracruz

### AUTORIZÓ

**CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISION DE ARBITRAJE MÉDICO DEL  
ESTADO DE VERACRUZ EN LA 1ª SESIÓN EXTRAORDINARIA  
CELEBRADA EL DÍA 06 DE DICIEMBRE DEL 2019.**

folio 025

#### **EDITORIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ**

**DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL: JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO**

**Módulo de atención: Calle Gutiérrez Zamora s/n, Esq. Diego Leño, Col. Centro Xalapa, Ver. C.P. 91000**  
**Oficinas centrales: Km. 16.5 Carretera Federal Xalapa-Veracruz Emiliano Zapata, Ver. C.P. 91639**  
**Suscripciones, sugerencias y quejas a los teléfonos: 279 834 2020 al 23**

[www.editoraveracruz.gob.mx](http://www.editoraveracruz.gob.mx)

[gacetaoficialveracruz@hotmail.com](mailto:gacetaoficialveracruz@hotmail.com)