



TLAXCALA
GOBIERNO DEL ESTADO
2011 - 2016

**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
ANTEPROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2016
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2016**



Sector:	2.- BIENESTAR SOCIAL
Dependencia o Entidad:	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO DE TLAXCALA
Misión de la Dependencia o Entidad:	Atender las inconformidades entre usuarios y prestadores de servicios de atención a la salud en los ámbitos público y privado, actuando con imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto, propiciando relaciones sanas entre pacientes, sus familiares y el personal de salud por medio de la conciliación y el arbitraje, acorde a un modelo institucional nacional de arbitraje médico, así como desarrollar actividades para prevenir los conflictos y contribuir a mejorar la calidad de la atención médica.
Visión de la Dependencia o Entidad:	Ser una institución de excelencia con sentido humano, que propicie una sana relación médico-paciente, la aplicación de la lex artis ad hoc y la confianza de la población en los servicios de salud del Estado de Tlaxcala, que favorezca la utilización de estos, acorde a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo al incremento de la calidad de la atención médica con repercusión en la satisfacción del usuario y del prestador del servicio, con los máximos beneficios y menores riesgos para el paciente y al menor costo posible.
Objetivos Estratégicos:	Contribuir mediante las acciones de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Tlaxcala a atender los desafíos a los que se enfrenta el Sistema Estatal de Salud en el Estado, de tal manera que se puedan resolver las demandas derivadas de la atención a la salud de la población, se realicen acciones para prevenir el conflicto derivado del acto médico y se contribuya a aumentar la calidad de los servicios de salud en el Estado.
Contribución al Plan Estatal de Desarrollo:	
Compromisos:	Colaborar para que los Servicios de Salud en el Estado, se orienten a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, se mejore la calidad de la atención médica, fortaleciendo su aspecto humano en concordancia con el desarrollo científico y tecnológico, mediante la atención de las inconformidades de la población por los servicios médicos recibidos, en el ámbito de la conciliación y el arbitraje, así mismo difundir los derechos de los pacientes y del personal de salud, capacitando a este último en contenidos relacionados con la prevención del conflicto derivado del acto médico. Emitir recomendaciones pertinentes ante la presencia de irregularidades en la práctica de la atención médica, contribuyendo a evitar la medicina defensiva.
Programa de Gobierno:	Desarrollo Social Incluyente para Fortalecer el Bienestar.
Acciones a Corto plazo:	Atender las controversias entre los usuarios y prestadores de servicios de salud en el estado, tanto a nivel público como privado. Difundir a la población sus derechos y obligaciones como pacientes. Capacitar al personal de atención a la salud con objeto de prevenir el conflicto derivado del acto médico, mejorar la seguridad de los pacientes y la calidad de la atención médica.
Acciones a Mediano Plazo:	Consolidar en el estado la ampliación de cobertura de la atención a los usuarios de la Comisión, mediante el desarrollo de la estrategia de Arbitraje Médico Itinerante. Desarrollar en la Comisión la etapa de conciliación en quejas de usuarios del IMSS y el ISSSTE, así como continuar con las actividades de difusión.



Elaboró
[Signature]
Cp. Maribel Flores Rosas
Director Administrativo

Responsable del Proyecto
[Signature]
Dr. Rubén Manuel Cruz Ortega
Director del área sustantiva

Autorizó
[Signature]
Dr. Carlos Santiago Alonso
Titular de la Entidad

