

**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA**
**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2020**
**MATRIZ DE INDICADOR PARA RESULTADOS**

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

<b>CLASIFICACIÓN Pp</b>	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
<b>DEPENDENCIA</b>	52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>	1. PRESIDENCIA
<b>PROYECTO</b>	29 - 0T. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

**COMISIÓN ESTATAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO  
DE TLAXCALA**

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA MEDIANTE LA DISMINUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO	INDICE DE ASUNTOS CONCLUIDOS DURANTE EL AÑO POR CADA CIENTO MIL HABITANTES DEL ESTADO DE TLAXCALA	ESTRATÉGICO / EFICACIA / ANUAL	TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2020 POR CADA CIENTO MIL HABITANTES	<a href="https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/438767/2018_cierre_anual_cuadro1.pdf">HTTPS://WWW.GOB.MX/CMS/UPL OADS/ATTACHMENT/FILE/438767/ 2018_CIERRE_ANUAL_CUADRO1. PDF</a>	ACEPTACIÓN DE LA CEAM COMO PRIMERA INSTANCIA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO
<b>PROPÓSITO</b>	COADYUVAR EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DISMINUYENDO LOS CONFLICTOS Y EL DAÑO A LA SALUD DERIVADAS DEL ACTO MÉDICO	TASA DE ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2020 RESPECTO DE LOS ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2019	ESTRATÉGICO / EFICACIA / ANUAL	((TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2020-TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2019)/TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2019)*100	PRODUCTOS QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y GESTIÓN PERICIAL (SAQMED)	RECONOCIMIENTO DE LA CEAM POR PARTE DE LA POBLACIÓN Y PRESTADORES DE SALUD EN EL ESTADO, COMO VÍA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ACTO MÉDICO
<b>COMPONENTE</b>	1. ATENDER Y PREVENIR LOS CONFLICTOS EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE	PORCENTAJE DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS DENTRO DE LAS 48 HORAS	DE GESTIÓN / EFICACIA / SEMESTRAL	(TOTAL DE ASUNTOS RESUELTOS EN MENOS DE 48 HRS EN EL SEMESTRE/TOTAL DE ASUNTOS PROGRAMADOS A RESOLVER EN MENOS DE 48 HRS EN EL SEMESTRE)*100	PRODUCTOS QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS (SAQMED)	POBLACIÓN BENEFICIADA CON LAS FUNCIONES DE LA CEAM PARA UNA RÁPIDA SOLUCIÓN, EVITANDO LA JUDICIALIZACIÓN DEL ACTO MÉDICO
	2. INFORMAR A LA POBLACIÓN Y CAPACITAR A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	TASA DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD CAPACITADOS EN 2020 RESPECTO DE 2019	DE GESTIÓN / EFICACIA / ANUAL	((EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2020-EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2019)/EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2019)*100	REGISTROS ESTADÍSTICOS, LISTAS DE ASISTENCIA Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN QUE SE LLEVA EN EL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA CEAM.	RESPUESTA POSITIVA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD A LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE

**SE TESTA POR CONTENER DATOS PERSONALES: Con fundamento legal en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 6º Apartado A, Fracciones I, II y III, Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículo 108 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala**



**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA**

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2020**

**MATRIZ DE INDICADOR PARA RESULTADOS**



**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**CLASIFICACIÓN Pp** E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS  
**DEPENDENCIA** 52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO  
**UNIDAD RESPONSABLE** 1. PRESIDENCIA  
**PROYECTO** 29 - 0T. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

**COMISIÓN ESTATAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO  
DE TLAXCALA**

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTE	3. INFORMAR A LA POBLACIÓN Y CAPACITAR A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	TASA DE POBLACIÓN INFORMADA EN 2020 RESPECTO DE 2019	DE GESTIÓN / EFICACIA / ANUAL	((EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2020- EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2019)/EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2019)*100	REGISTROS ESTADÍSTICOS Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS PROGRAMAS DE DIFUSIÓN QUE SE LLEVAN EN EL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA CEAM	FAVORABLE ACEPTACIÓN DE LA POBLACIÓN A LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y MÉDICOS ASÍ COMO DE LAS ATRIBUCIONES DE LA CEAM
ACTIVIDAD	1.1 GARANTIZAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE SUS FAMILIARES. MEDIANTE LA ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA ASESORÍA, ORIENTACIÓN, GESTIÓN INMEDIATA O TRÁMITE DE QUEJA	PORCENTAJE DE MUJERES ATENDIDAS EN RELACIÓN AL TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(MUJERES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/MUJERES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	PRODUCTOS QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS (SAQMED)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM, RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES
	1.2 GARANTIZAR LA IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES EN LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE SUS FAMILIARES. MEDIANTE LA ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA	PORCENTAJE DE HOMBRES ATENDIDOS EN RELACIÓN AL TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(HOMBRES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/HOMBRES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	PRODUCTOS QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS (SAQMED)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM, RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE SUS INCONFORMIDADES

SE TESTA POR CONTENER DATOS PERSONALES: Con fundamento legal en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 6° Apartado A, Fracciones I, II y III, Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículo 108 de la Ley de



**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA**

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2020**

**MATRIZ DE INDICADOR PARA RESULTADOS**



COMISIÓN ESTATAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO  
DE TLAXCALA

**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**CLASIFICACIÓN Pp** E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**DEPENDENCIA** 52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

**UNIDAD RESPONSABLE** 1. PRESIDENCIA

**PROYECTO** 29 - 0T. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ACTIVIDAD	ASESORÍA, ORIENTACIÓN, GESTIÓN INMEDIATA O TRÁMITE DE QUEJA	PORCENTAJE DE HOMBRES ATENDIDOS EN RELACIÓN AL TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(HOMBRES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/HOMBRES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	PRODUCTOS QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS (SAQMED)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM, RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE SUS INCONFORMIDADES
	1.3 REVISAR Y, EN SU CASO OPTIMIZAR LOS PROCESOS INVOLUCRADOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, POR MEDIO DE LA EMISIÓN DE RECOMENDACIONES A LAS INSTITUCIONES DE SALUD OPORTUNAMENTE	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(RECOMENDACIONES REALIZADAS/RECOMENDACIONES PROGRAMADAS)*100	EXPEDIENTE, OFICIOS GIRADOS Y EN SU CASO EVIDENCIA FOTOGRÁFICA A LA INSTITUCIÓN DE SALUD QUE INCLUYE LA RECOMENDACIÓN EMITIDA	ACEPTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CEAM POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD
	2.1 GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE SUS FAMILIARES. POR MEDIO DE LA DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PACIENTES Y MÉDICOS Y LAS ATRIBUCIONES DE LA CEAM	PORCENTAJE DE EVENTOS DE DIFUSIÓN REALIZADOS	DE GESTIÓN / EFICACIA / TRIMESTRAL	(EVENTOS DE DIFUSIÓN REALIZADOS/EVENTOS DE DIFUSIÓN PROGRAMADOS)*100	REGISTROS ESTADÍSTICOS Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS ASISTENTES A LOS EVENTOS. EN EL ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN DE LA CEAM	ACEPTACIÓN DE LA POBLACIÓN TLAXCALTECA DE LOS DIFERENTES EVENTOS Y ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CEAM

SE TESTA POR CONTENER DATOS PERSONALES: Con fundamento legal en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 6° Apartado A, Fracciones I, II y III, Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Artículo 108 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala

**GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA**

**PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2020**

**MATRIZ DE INDICADOR PARA RESULTADOS**



**DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**CLASIFICACIÓN Pp** E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

**DEPENDENCIA** 52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

**UNIDAD RESPONSABLE** 1. PRESIDENCIA

**PROYECTO** 29 - OT. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

**COMISIÓN ESTATAL DE  
ARBITRAJE MÉDICO  
DE TLAXCALA**

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ACTIVIDAD	2.2 IMPULSAR LA VINCULACIÓN CON LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PARA PROMOVER LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO Y PARAMÉDICO. MEDIANTE LA CAPACITACIÓN A LOS PRESTADORES Y ESTUDIANTES DEL ÁREA DE LA SALUD EN LA NORMATIVA APLICABLE	PORCENTAJE DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(EVENTOS DE CAPACITACIÓN REALIZADOS/EVENTOS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADOS)*100	REGISTROS DE ASISTENCIA Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS ASISTENTES A LOS EVENTOS. ARCHIVADO EN EL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN	FAVORABLE RESPUESTA A LAS CONVOCATORIAS DE CAPACITACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD.

ELABORÓ	RESPONSABLE DEL PROYECTO	AUTORIZÓ
<p>SE TESTAN FIRMAS: Con Fundamento a los Artículos 3, 4, 6 y 8 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Tlaxcala.</p> <p>JEFE DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</p>	<p>SE TESTAN FIRMAS: Con Fundamento a los Artículos 3, 4, 6 y 8 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Tlaxcala.</p> <p>JEFE DE DEPARTAMENTO DE ARBITRAJE MÉDICO</p>	<p>SE TESTAN FIRMAS: Con Fundamento a los Artículos 3, 4, 6 y 8 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados del Estado de Tlaxcala.</p> <p>PRESIDENTE</p>