

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN Pp	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPENDENCIA	52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD RESPONSABLE	1. PRESIDENCIA
PROYECTO	108 - 30. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA MEDIANTE LA DISMINUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO.	INDICE DE ASUNTOS ATENDIDOS DURANTE EL AÑO POR CADA CIENTO MIL HABITANTES DEL ESTADO DE TLAXCALA	ESTRATÉGICO / EFICACIA / ANUAL	TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2021 POR CADA CIENTO MIL HABITANTES DEL ESTADO DE TLAXCALA	HTTPS://CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX/INDEX.PHP/TRANSPARENCIA/OTROS	ACEPTACIÓN DE LA CEAM COMO PRIMERA INSTANCIA PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO.
PROPÓSITO	COADYUVAR EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DISMINUYENDO LOS CONFLICTOS Y EL DAÑO A LA SALUD DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO	TASA DE VARIACIÓN DE ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2021 RESPECTO DE LOS ASUNTOS ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2020	ESTRATÉGICO / EFICACIA / ANUAL	((TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN LA CEAM EN 2021 - TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN 2020)/TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS EN 2020)*100	REPORTES QUE EMITE EL SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS (SAQMED)	RECONOCIMIENTO DE LA CEAM POR PARTE DE LA POBLACIÓN Y PRESTADORES DE SALUD EN EL ESTADO, COMO VÍA ALTERNA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DEL ACTO MÉDICO
COMPONENTE	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 / EFICIENCIA / SEMESTRAL	(TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN 48 HORAS EN EL SEMESTRE/TOTAL DE ASUNTOS PROGRAMADOS EN 48 HORAS EN EL SEMESTRE)*100	REGISTROS DEL SAQMED (SISTEMA DE REGISTRO DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS)	POBLACIÓN BENEFICIADA CON LAS FUNCIONES DE LA CEAM PARA UNA RÁPIDA SOLUCIÓN, EVITANDO LA JUDICIALIZACIÓN DEL ACTO MÉDICO
	2. INFORMAR A LA POBLACIÓN, CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	TASA DE VARIACIÓN DE EVENTOS DE DIFUSIÓN A LA POBLACIÓN EN 2021 RESPECTO DE 2020	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / ANUAL	((EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2021- EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2020)/EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2020)*100	REGISTROS ESTADÍSTICOS Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS EVENTOS 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

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN Pp	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPENDENCIA	52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD RESPONSABLE	1. PRESIDENCIA
PROYECTO	108 - 30. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTE	2. INFORMAR A LA POBLACIÓN. CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	TASA DE VARIACIÓN DE EVENTOS DE DIFUSIÓN A LA POBLACIÓN EN 2021 RESPECTO DE 2020	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / ANUAL	((EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2021- EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2020)/EVENTOS DE DIFUSIÓN A POBLACIÓN INFORMADA EN 2020)*100		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
	3. CAPACITAR A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD. CONTRIBUYENDO A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD	TASA DE VARIACIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD CAPACITADOS EN 2021 RESPECTO DE 2020	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / ANUAL	((EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2021-EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2020)/EVENTOS DE CAPACITACIÓN A PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD EN 2020)*100	REGISTROS ESTADÍSTICOS, LISTAS DE ASISTENCIA Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN QUE SE LLEVAN 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
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 LAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA ASESORÍA, ORIENTACIÓN, GESTIÓN INMEDIATA O TRÁMITE	PORCENTAJE DE MUJERES ATENDIDAS EN RELACIÓN AL TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(NÚMERO DE MUJERES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	REGISTROS DEL SAQMED (SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS) Y LA PÁGINA DE LA CEAM (HTTPS://CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX/INDEX.PHP/TRANSPARENCIA/OTROS)	SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM, RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES

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.

GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA
PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2021
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	108 - 30. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ACTIVIDAD	DE QUEJA	PORCENTAJE DE MUJERES ATENDIDAS EN RELACIÓN AL TOTAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(NÚMERO DE MUJERES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	REGISTROS DEL SAQMED (SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS) Y LA PÁGINA DE LA CEAM (HTTPS://CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX/INDEX.PHP/TRANSPARENCIA/OTROS)	SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS 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 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	(NÚMERO DE HOMBRES EN ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO REALIZADOS/TOTAL DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PROGRAMADOS)*100	REGISTROS DEL SAQMED (SISTEMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS)	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM, RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS 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	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(RECOMENDACIONES REALIZADAS/RECOMENDACIONES PROGRAMADAS)*100	EXPEDIENTE Y OFICIOS GIRADOS A LA INSTITUCIÓN DE SALUD QUE INCLUYEN LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS Y EN SU CASO EVIDENCIA FOTOGÁFICA.	ACEPTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CEAM POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD

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.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN Pp	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
DEPENDENCIA	52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD RESPONSABLE	1. PRESIDENCIA
PROYECTO	108 - 30. FORTALECER LA CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE MÉDICO CONTRIBUYENDO EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN A LA SALUD EN TLAXCALA

NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	TIPO / DIMENSIÓN / FRECUENCIA	MÉTODO DE CÁLCULO	MEIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
ACTIVIDAD	RECOMENDACIONES A LAS INSTITUCIONES DE SALUD OPORTUNAMENTE	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES EMITIDAS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(RECOMENDACIONES REALIZADAS/RECOMENDACIONES PROGRAMADAS)*100		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 DIFUNDIR LOS SERVICIOS DE LA CEAM EN EL ESTADO EN NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	PORCENTAJE DE EVENTOS DE DIFUSIÓN BÁSICA DE LA CEAM DIRIGIDOS A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES REALIZADOS	DE GESTIÓN / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(EVENTOS DE DIFUSIÓN DIRIGIDO A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES REALIZADOS/EVENTOS DE DIFUSIÓN DIRIGIDOS A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES PROGRAMADOS)*100	REGISTRO ESTADÍSTICO, FÍSICO Y DIGITAL DE LOS ASISTENTES A EVENTOS, EN EL ARCHIVO DEL DEPARTAMENTO DE DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN Y EN SU CASO EVIDENCIA FOTOGRAFICA.	INCURSIÓN EN LA POBLACIÓN INFANTIL Y ADOLESCENTE A LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN DE LA CEAM
	2.2 GARANTIZAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE SUS FAMILIARES. MEDIANTE 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 / EFICIENCIA / TRIMESTRAL	(EVENTOS DE DIFUSIÓN REALIZADOS/EVENTOS DE DIFUSIÓN PROGRAMADOS)*100	REGISTROS ESTADISTICOS Y EVIDENCIA FOTOGRAFICA 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 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.

