

## GOBIERNO DEL ESTADO DE TLAXCALA

PROYECTO DE PRESUPUESTO DE EGRESOS 2017

### MATRIZ DE INDICADOR PARA RESULTADOS

#### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN Pp	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
PROGRAMA	3. DESARROLLO SOCIAL INCLUYENTE PARA FORTALECER EL BIENESTAR
SUBPROGRAMA	33. ACCESO UNIVERSAL A LOS SERVICIOS DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
DEPENDENCIA	52. COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
UNIDAD RESPONSABLE	1. PRESIDENCIA
PROYECTO	18 - 01. CONSOLIDACIÓN DEL ARBITRAJE MÉDICO Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA.



NIVEL	OBJETIVO	INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CONTRIBUIR A MEJORAR LA SALUD DE LA POBLACIÓN TLAXCALTECA MEDIANTE LA DISMINUCIÓN DE CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO.	TASA BRUTA DE MORTALIDAD.	HTTP://WWW.3.INEGI.ORG.MX/SISTEMAS/MEXI COCIFRAS/DEFAULTL.ASPX?E=29	ACEPTACIÓN DE LA CEAM COMO PRIMERA INSTANCIA PARA LA SOLUCIÓN DEL CONFLICTO DERIVADO DEL ACTO MÉDICO.
PROPÓSITO	DISMINUIR LAS INCONFORMIDADES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DERIVADAS DEL ACTO MÉDICO.	VARIACIÓN PORCENTUAL DE ASUNTOS ATENDIDOS EN 2017 RESPECTO DE 2016.	ESTADÍSTICAS Y ANUARIOS DEL ARCHIVO DE LA CEAM. WWW.CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX	RECONOCIMIENTO DE LA POBLACIÓN Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE LA CEAM COMO VÍA ALTERNA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.
COMPONENTE	1. CONFLICTOS ATENDIDOS EN LA RELACIÓN MÉDICO-PACIENTE.	PORCENTAJE DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MÉDICO ATENDIDOS DENTRO DE LAS 48 HORAS.	PRODUCTOS QUE EMITEN LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE LA QUEJA MÉDICA. WWW.CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX	POBLACIÓN BENEFICIADA CON LAS FUNCIONES DE LA CEAM PARA UNA RÁPIDA SOLUCIÓN Y ASÍ EVITAR LA JUDICIALIZACIÓN DEL ACTO MÉDICO.
	2. PRESTADORES DE SERVICIO DE SALUD CAPACITADOS CONTRIBUYENDO A EFICIENTAR LA ATENCIÓN MÉDICA.	VARIACIÓN PORCENTUAL DE PRESTADORES CAPACITADOS EN 2017 RESPECTO A 2016.	REGISTROS ESTADÍSTICOS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN QUE SE LLEVAN EN LA CEAM. WWW.CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX	POSITIVA RESPUESTA DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD A LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN EN EL MARCO NORMATIVO APLICABLE Y FAVORABLE RESPUESTA DE LA POBLACIÓN A LOS EVENTOS DE DIFUSIÓN DE LA CEAM.
ACTIVIDAD	1.1 ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS A TRAVÉS DE ASESORÍA, ORIENTACIÓN, GESTIÓN INMEDIATA O TRÁMITE DE QUEJA.	PORCENTAJE DE ASUNTOS DE ARBITRAJE MEDICO ATENDIDOS.	PRODUCTOS QUE EMITEN LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DE QUEJAS MÉDICAS Y SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE LA QUEJA MÉDICA. WWW.CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX	SATISFACCIÓN TOTAL DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA CEAM Y RECONOCIMIENTO Y CONFIANZA DE LA POBLACIÓN EN LA CEAM PARA LA ATENCIÓN DE SUS INCONFORMIDADES.
	1.2 EMISIÓN DE RECOMENDACIONES A LAS INSTITUCIONES DE SALUD OPORTUNAMENTE.	PORCENTAJE DE RECOMENDACIONES EMITIDAS.	OFICIO GIRADO A INSTITUCIONES DE SALUD QUE INCLUYEN LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS. WWW.CEAM.SALUDTLAX.GOB.MX	ACEPTACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CEAM POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD.
	2.1 DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y	PORCENTAJE DE EVENTOS DE DIFUSIÓN REALIZADOS.	REGISTRO DE ASISTENCIA Y EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS ASISTENTES A LOS	ACEPTACIÓN DE LA POBLACIÓN DE LOS DIFERENTES EVENTOS Y ACTIVIDADES DE

