



# G121 ARBITRAJE MÉDICO

## Ramo 10 - Salud

### Unidad Responsable - Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)

<b>Detalle de la Matriz</b>	<b>Clave y Modalidad del Pp</b> G - Regulación y Supervisión <b>Denominación del Pp</b> G121 Arbitraje Médico
<b>Clasificación Funcional</b>	<b>Finalidad</b> 2 Desarrollo Social <b>Función</b> 23 Salud <b>Subfunción</b> 234 Rectoría del Sistema de Salud. <b>Actividad Institucional</b> 123 Sistema de Protección Social en Salud consolidado estratégicamente
<b>Alineación Plan Estatal de Desarrollo</b>	<b>Eje Estratégico PED</b> Eje Estratégico II Desarrollo Humano y Social <b>Tema</b> Tema IV Por un entorno social y saludable <b>Objetivos</b> Objetivo 1 Lograr que los sinaloenses reciban atención a la salud integral en prevención y promoción, estableciendo vínculos con Instituciones del sector y otras interesadas en la salud de la población. <b>Estrategias</b> Estrategia 1.1 Promover actitudes, conductas saludables y corresponsables en el ámbito personal, familiar y comunitario.
<b>Alineación al Programa Sectorial de Salud</b>	<b>Eje Estratégico PSS</b> Eje I Atención a la Salud de la Población <b>Política</b> 1. Avanzar hacia la Cobertura Universal de Salud <b>Instrumento</b> 1.2 Mejorar la calidad de los servicios en el Sistema Nacional de Salud
<b>Alineación Objetivos Estratégicos de la Dependencia</b>	<b>Objetivos</b> Mejorar la relación entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.
<b>Población</b>	<b>Potencial (Definición)</b> Son todos los asuntos recibidos durante el año 2021, que corresponde al promedio de asuntos atendidos de los últimos 5 años, que corresponde a 677 asuntos, donde se proyecta un incremento del 5% estimatorio para el año 2021, por motivos de la pandemia*. *Pandemia Sars-Cov2 COVID-19, año 2020. <b>Potencial (Número)</b> 710 <b>Objetivo (Número)</b> 677
	<b>Orden</b> 1 <b>Objetivo</b> Contribuir a avanzar en la construcción de un Sistema de Salud bajo la rectoría de la Secretaría de Salud mediante la implementación de acciones preventivas y correctivas, en materia de calidad, respeto a la dignidad y los derechos de los usuarios, en la prestación de los servicios de atención médica. <b>Supuestos</b> Los prestadores de servicios de salud tienen interés y disposición para resolver cualquier conflicto con sus pacientes a través de las alternativas que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES). Los usuarios conocen los servicios que brinda CAMES.

## Fin

<b>Indicador</b>	Promedio de prestadores de servicios de salud que responden a CAMES.
<b>Definición</b>	Mide el número en porcentaje de aquellos prestadores de servicios de salud que acuden al llamado de CAMES, para atender una inconformidad presentada por los usuarios en la institución.
<b>Método de Cálculo</b>	$P\% = ( G1 / G2 ) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. G1 = Número de prestadores de servicios de salud que responden al llamado de CAMES. G2 = Número del total de inconformidades presentadas por los usuarios.
<b>Meta Anual</b>	90%

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Estratégico

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), Sistema de atención de quejas médicas (SAQMED), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador**

Eficacia

**Frecuencia de medición**

Anual

## Propósito

**Orden** 11

**Objetivo** Los usuarios de CAMES resuelven sus conflictos con estricto apego a sus derechos.

**Supuestos** Los usuarios conocen todos los servicios que proporciona la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).

**Indicador** Promedio de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia.

**Definición** Mide el número en porcentaje de aquellas quejas médicas realizadas en CAMES bajo una audiencia de conciliación.

**Método de Cálculo**  $P\% = ( Q1 / Q2 ) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. Q1 = Número de quejas médicas no conciliadas bajo audiencia. Q2 = Número total de quejas médicas recibidas.

**Meta Anual** < 30%

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Estratégico

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), Sistema de atención de quejas médicas (SAQMED), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador**

Eficacia

**Frecuencia de medición**

Anual

**Orden** 111

**Objetivo** Resolución de las quejas médicas realizadas en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)

**Supuestos** Los usuarios conocen todos los servicios que proporciona la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).

## Componente 1

**Indicador 1** Promedio de quejas médicas resueltas en CAMES

**Definición** Mide el número total en porcentaje de las quejas médicas concluidas dentro de CAMES durante el semestre

**Método de Cálculo**  $P\% = ( QM1 / QM2 ) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. QM1 = Número de quejas médicas resueltas. QM2 = Número del total de quejas médicas recibidas

**Meta Anual** 80%

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Gestión

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), Sistema de atención de quejas médicas (SAQMED), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador** Eficacia

**Frecuencia de medición** Semestral

## Componente 2

**Orden** 112

**Objetivo** Dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES

**Supuestos** Las partes autorizadas aceptan los dictámenes médicos institucionales que emite la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).

**Indicador** Promedio de dictámenes médicos institucionales emitidos por CAMES

**Definición** Mide el número total en porcentaje de dictámenes médicos institucionales realizados y presentados por la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa durante el semestre.

**Método de Cálculo**  $P\% = ( D1 / D2 ) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. D1 = Número de dictámenes médicos institucionales emitidos. D2 = Número del total de dictámenes médicos institucionales solicitados por las partes interesadas.

**Meta Anual** 90%

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Gestión

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador** Eficiencia

**Frecuencia de medición** Semestral

**Orden** 111.1

**Objetivo** Resolución de conflictos de los usuarios mediante las orientaciones, gestiones y/o asesorías especializadas.

**Supuestos** Los usuarios conocen todos los servicios que proporciona la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).

### Actividad 1.1

**Indicador** Promedio de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada.

**Definición** Mide el total en porcentaje de aquellas inconformidades que son solucionadas a través de una orientación, gestión y/o asesoría especializada en la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES) durante el trimestre.

**Método de Cálculo**  $P\% = (A1 / A2) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. A1 = Número de inconformidades resueltas mediante orientación, gestión y/o asesoría especializada. A2 = Número del total de inconformidades recibidas en CAMES.

**Meta Anual** 95%

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Gestión

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), Sistema de atención de quejas médicas (SAQMED), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador** Eficacia

**Frecuencia de medición** Trimestral

**Orden** 112.1

**Objetivo** Emisión por CAMES de los dictámenes médicos institucionales con buena práctica médica

**Supuestos** Las partes autorizadas aceptan los dictámenes médicos institucionales que emite la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES).

**Indicador** Promedio de dictámenes médicos institucionales con resultados de buena práctica médica

**Definición** Indica el porcentaje de dictámenes médicos institucionales en donde la atención brindada al paciente se apegó a Lex artis médica (buena práctica médica).

**Método de Cálculo**  $P\% = (BP1 / BP2) * 100$ . Donde: P%= Total en porcentaje. BP1 = Número del total de dictámenes emitido con resultados de buena práctica médica. BP2 = Número del total de dictámenes médicos emitidos durante el trimestre.

**Meta Anual** > 20%

### Actividad 2.1

**Tipo de valor de la meta** Relativo

**Unidad de medida** Porcentaje

**Tipo de indicador** Gestión

**Medios de verificación** Plataforma de registro de quejas médicas y dictámenes, archivos físicos y electrónicos de (CAMES), [cames.transparenciasinaloa.gob.mx](http://cames.transparenciasinaloa.gob.mx), [www.cames.gob.mx](http://www.cames.gob.mx) y <http://armonizacioncontable.sinaloa.gob.mx/detalle/organismo.aspx?id=1>

**Dimensión del Indicador** Eficacia

**Frecuencia de medición** Trimestral