

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa, en mi carácter de Comisionado del Organismo Público Descentralizado Arbitraje Médico en Jalisco y de conformidad con lo establecido por los artículos 1 y 4 párrafo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en correlación con el artículo 4, apartado B, fracción III de la Constitución Política del Estado de Jalisco, así como los artículos 3 y 13 inciso B) de la Ley General de Salud; artículos 207, 210 fracción II, 211 numeral 1 fracción I, 213 fracción VII y VIII de la Ley de Salud del Estado de Jalisco, en relación con el artículo 4 fracción II, 9 y 10 fracciones IV y V del Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, así como los artículos 5 fracción VI, 23 fracción VIII, 84 y 85 fracción I y IV de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios y 57 fracciones IV y VI y 69 del Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado de Jalisco y sus Municipios, en atención al oficio identificado con las siglas CGEDS/475/2022, firmado por la Mtra. Anna Bárbara Casillas García, Coordinadora General Estratégica de Desarrollo Social, en el que se aprueba el proyecto de Plan Institucional del Organismo Público Descentralizado Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, emito el siguiente:

PLAN INSTITUCIONAL DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO

Plan Institucional

Comisión de Arbitraje
Médico del Estado de Jalisco





Plan Estatal

DE GOBERNANZA Y DESARROLLO DE JALISCO
2018 - 2024 • VISIÓN 2030



Plan Institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Fecha de publicación: octubre de 2022.

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Calle Simón Bolívar No. 420, colonia La Obrera, C.P. 44140

Guadalajara, Jalisco, México.

Citación sugerida: Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco. (2022). *Plan Institucional*.

México: Gobierno de Jalisco.

Disponible en: <http://seplan.appjalisco.gob.mx/biblioteca>

Colección: Planes

Contenido

I.	Introducción	7
II.	Marco Jurídico	11
III.	Misión, visión institucional y alineación al Plan Estatal.....	23
	Misión Institucional.....	23
	Visión Institucional.....	23
	Valores institucionales.....	24
	Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo.....	25
IV.	Diagnóstico de la organización.....	28
	Radiografía institucional por temas estratégicos.....	28
V.	Apartado estratégico	51
VI.	Alineación de programas presupuestarios a objetivos institucionales	56
VII.	Bibliografía	60
VII.	Directorio.....	61
	Anexos	63

Propósito

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco se integra como un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de plena autonomía para la efectiva realización de sus facultades de planeación, organización, eficiente funcionamiento y para el correcto ejercicio de su presupuesto en términos de la legislación aplicable.

Este organismo tiene por objeto difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de los servicios de salud, promoviendo la equidad en sus funciones de asesoramiento, orientación, gestión, conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento.

El presente documento tiene la finalidad de brindar información clara y sencilla acerca del OPD CAMEJAL desde su estructura orgánica, marco jurídico, objetivos, así como su coordinación con los diferentes ámbitos de autoridad gubernamental y los niveles de responsabilidad al interior de esta.

Para enriquecer su contenido y mantenerlo actualizado es conveniente que se revise periódicamente este documento lo que permitirá extender en el tiempo su vigencia y utilidad.



I. Introducción



I. Introducción

Hoy en día, debido al avance tecnológico y la información globalizada con la que se cuenta, da como resultado una sociedad más informada y conocedora de sus derechos, teniendo como consecuencia un **incremento en el número de inconformidades** en la relación médico-paciente.

En este contexto en el año 2016 la BBC News publicó un estudio realizado por investigadores del hospital Johns Hopkins. En el cual, los expertos concluyeron que alrededor de 250 mil personas murieron por fallas médicas en Estados Unidos de América superando los fallecimientos por enfermedades respiratorias, accidentes, infartos y el Alzheimer. En México existe un subregistro de estos datos los cuales no nos permite saber de manera concisa esta problemática, misma que requiere de nuestra atención en la generación de nuevas políticas públicas, las cuales permitan establecer proyectos de mejora continua en pro de su prevención y fortalecimiento de la calidad en los servicios de salud.

Ante la necesidad que se vive hoy en día, la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL) a casi 21 años de su creación (2001) ha venido cumpliendo con una importante labor de atención a la ciudadanía en sus manifestaciones de conocer y observar sus derechos y obligaciones como usuarios y prestadores de servicios de salud, así como de conocer y atender los casos de inconformidad, controversia o conflicto entre estos actores, cuando así nos lo requieren, privilegiando siempre la solución basada en los principios de imparcialidad y equidad a través de acuerdos o convenios basados en una amigable composición entre las partes.

Dentro de sus atribuciones, debemos atender las necesidades o demandas de difusión, promoción y capacitación, en su caso del marco normativo, ético, científico y legal de las prácticas de los profesionales de la salud y de las mejores relaciones entre estos profesionales (individuos e instituciones públicas y privadas) y la población (personas)

que demanda y debe recibir servicios de salud con la mayor calidad y seguridad.

La CAMEJAL brinda atención de manera personal a poco más de 1,500 ciudadanos por año, mediante los diferentes servicios que se ofrecen (orientación, asesorías, gestiones, quejas, arbitrajes y opiniones técnicas)

Del 2001 al 2020 se atendieron de forma directa 28,161 personas mediante los diferentes servicios ya señalados, otorgando 2,268 asesorías, 2,360 orientaciones, 2,152 gestiones inmediatas y 3,923 quejas, logrando conciliar 1,250.

También se recibieron en el mismo período 338 solicitudes de autoridades para la emisión de opiniones técnicas y se estima que más de 80,000 personas participaron en las actividades de información y capacitación relacionadas con los medios alternos de Justicia y con las Herramientas para una práctica segura de los profesionales de la salud.

Los usuarios y prestadores de los servicios de salud solicitan permanentemente que les brindemos servicios más cercanos y accesibles, por lo que nos planteamos un Programa de Extensión y Ampliación mediante la estrategia de “Ventanillas Regionales” en colaboración con las Unidades Regionales de Servicios Estatales (UNIRSE), facilitando al ciudadano la información y atención de sus quejas lo más cerca de su hogar y evitándose costosos traslados y gastos hasta la ciudad de Guadalajara.

En últimas fechas hemos implementado una estrategia de acercamiento y colaboración con los gremios de profesionales de la salud, las instituciones educativas formadoras de profesionales de la salud, así como con la población general a través de los medios de comunicación, que, en su mayoría, generosamente decidieron apoyar en forma gratuita con la difusión de la información generada por este Organismo.

Una tercera línea de desarrollo ha sido la armonización de la CAMEJAL al Sistema Estatal de Justicia Alternativa, mediante el reconocimiento, acreditación y convenios

de colaboración con la Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco, el Supremo Tribunal de Justicia del Estado y el Instituto de Justicia Alternativa, logrando que nuestros productos (Convenios, Laudos y Dictámenes) tengan reconocimiento jurídico dentro de la Ley de Justicia Alternativa de Jalisco, coadyuvando así a disminuir los procesos y cargas del Sistema Judicial del Estado.

Por lo anterior, se puede señalar que atendemos y buscamos conciliar en promedio 200 quejas médicas cada año, con una duración de aproximadamente ocho semanas para el desarrollo del proceso y un costo estimado de \$36,000.00 pesos por proceso (a diferencia del costo promedio de los procesos judiciales, que en una demanda por controversias médicas se calcula entre \$350,000 y \$450,000.00 pesos).

De igual manera, la Comisión de Arbitraje Médico de Jalisco, es la única instancia especializada del Gobierno del Estado con relación directa con todas las Instituciones de Salud, lo cual le permite gestionar de manera directa alguna necesidad o inconformidad, evitando así consecuencias indeseables en la salud, en la economía o en el no cumplimiento del derecho a la atención de la salud de las personas.

La demanda de servicios e intervención de la CAMEJAL ha venido a más (y seguirá esta tendencia según se estima), por el creciente conocimiento y vigilancia de los usuarios de los servicios de salud y sus organizaciones diversas, por el crecimiento sostenido de la demanda de servicios de salud en sus diferentes modalidades y las dificultades de su prestación en oportunidad, calidad y seguridad.

Nuestra inclusión como la instancia pública especializada en la atención y resolución de controversias en el área de la salud dentro del Sistema Estatal de Justicia Alternativa, nos obliga en forma creciente a mejorar en oportunidad y calidad los servicios que brindamos con base en las demandas ciudadanas en esta área.

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa

Comisionado de Arbitraje Médico en el Estado de Jalisco



II. Marco jurídico



II. Marco Jurídico

La Salud, es un Derecho Humano consagrado en el artículo 4º, párrafo IV de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual establece que: “Toda persona tiene derecho a la protección de la salud.”, mismo que además se reitera en el numeral 4, apartado B, fracción III de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Al respecto, el derecho a la salud tiene una proyección individual o personal, así como pública o social. En el ámbito individual el derecho se traduce en la obtención de un determinado beneficio general integrado por el estado físico, mental, emocional y social de la persona, del que deriva otro derecho humano, consistente en el derecho a la integridad físico-psicológica. De ahí, que resulta evidente que el Estado tiene un interés constitucional en procurarles a las personas en lo individual un adecuado estado de salud y bienestar. Por otro lado, la faceta social o pública, consiste en el deber del Estado, de atender los problemas de salud que afectan a la sociedad en general, así como establecer los mecanismos necesarios para que todas las personas tengan acceso a los servicios de salud.

Los Derechos en mención se reglamentan a nivel federal en la Ley General de Salud en sus artículos 1, 2 fracciones I, II y V y 3 fracciones II, XVIII, y a nivel local en la Ley de Salud del Estado de Jalisco en los numerales 1, 3 fracciones I, II, VI, VIII, en donde se establecen las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, así como en los artículos 8 y 16 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de atención médica.

La Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco establece en sus artículos 66 fracción I y 69, que los organismos públicos descentralizados, son entidades de la administración pública paraestatal con personalidad jurídica y patrimonio propio y tienen como objetivo la realización de las actividades correspondientes a las áreas

estratégicas o prioritarias de desarrollo, la ejecución de proyectos estratégicos y se regirán por su Ley Orgánica o Decreto de Creación y en lo no previsto por estos, en la propia Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.

En el año 2018 se realizó una modificación en el articulado a la Ley de Salud del Estado de Jalisco, en la cual la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco tiene su fundamento jurídico en el Capítulo V de la Ley de Salud del Estado de Jalisco del artículo 207 a 218, los cuales establecen:

Ley de Salud del Estado de Jalisco

CAPÍTULO V

DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE Jalisco

- **Artículo 207.** Comisión de Arbitraje Médico. Naturaleza Jurídica. 1. La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco se integra como un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dotado de plena autonomía para la efectiva realización de sus facultades de planeación, organización y eficiente funcionamiento y para el correcto ejercicio de su presupuesto en términos de la legislación aplicable. 2. Para los efectos de esta sección, cuando se utilice el término Comisión se estará haciendo referencia a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.
- **Artículo 208.** Comisión de Arbitraje Médico. Objeto. 1. La Comisión tendrá por objeto difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, promoviendo la equidad en sus funciones de conciliación y arbitraje en los asuntos que se sometan a su conocimiento.
- **Artículo 209.** Comisión de Arbitraje Médico. Atribuciones.
 1. La Comisión tendrá las siguientes atribuciones: I. Realizar labores de divulgación, orientación, apoyo y asesoría en materia de derechos y obligaciones de los usuarios

y prestadores de servicios de salud, así como orientarlos sobre las acciones civiles y penales que les puedan corresponder por responsabilidad profesional, por daño patrimonial o moral o cualesquiera otras que pudieran presentarse. La presentación de quejas deja a salvo los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud para ejercer las acciones respectivas. Para tal fin, la Comisión estará obligada a entregar copias de todo lo actuado, a costa del solicitante que sea parte en el procedimiento de arbitraje o conciliación;

1. Impulsar la formación y fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos de los usuarios;
2. Recibir, atender e investigar las quejas que presenten los interesados, por la posible irregularidad o negativa injustificada en la prestación de servicios de atención médica;

IV. Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas planteadas, para lo cual la Comisión podrá recibir toda la información y pruebas que aporten los profesionales, técnicos y auxiliares de la salud directamente involucrados, los usuarios y las instituciones prestadoras de servicio, y requerir aquellas otras que sean necesarias para dilucidar tales quejas, así como practicar las diligencias que correspondan. Toda aquella persona que manifieste ante la Comisión ser profesional de la medicina, deberá acreditarlo presentando el original de la cédula profesional correspondiente. Si en la investigación que realiza la Comisión, de alguna de las partes que se ha presentado o se le esté señalando como profesionista técnico o auxiliar de salud no sea acreditada esa profesión u oficio con documentos inobjetables, la Comisión deberá presentar denuncia de hechos ante la Fiscalía General del Estado a fin de que se investigue sobre la probable comisión de algún delito;

V. Intervenir en amigable composición para conciliar conflictos derivados de la prestación de servicios médicos por alguna de las causas que se mencionan:

a) Probables hechos y omisiones, de usuarios y prestadores, derivados de la prestación del servicio de atención médica, y

b) Probables casos de negligencia, imprudencia, impericia o inadvertencia, con consecuencia sobre la salud del usuario.

Para tal fin la Comisión podrá formular propuestas de conciliación de manera que se busque la solución pronta del conflicto planteado en beneficio de las partes;

VI. Fungir como árbitro y pronunciar los laudos que correspondan cuando las partes se sometan expresamente al arbitraje;

VII. Emitir sugerencias para el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud y opiniones técnicas cuando sean necesarias para la sustanciación de las quejas a que atienda. Para la emisión de las opiniones técnicas deberá auxiliarse en la consulta a los colegios de profesionistas en salud y los demás que se requieran según la naturaleza del caso;

VIII. Hacer del conocimiento del órgano de control competente, la negativa expresa o tácita de un servidor público de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión, en ejercicio de sus atribuciones;

IX. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes, y de los colegios, academias, asociaciones y consejos de médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios de proporcionar la información que le hubiere solicitado la Comisión;

X. Orientar a los usuarios y autoridades respecto de los Colegios de Profesionistas e Instituciones de Educación Superior a los que podrán presentar sus solicitudes de dictámenes o peritajes médicos;

XI. Celebrar convenios, contratos y acuerdos con los sectores público, privado y social necesarios para su operación;

XII. Sugerir a su coordinadora de sector anteproyectos de reformas, modificaciones, actualizaciones o adecuaciones al marco normativo legal y reglamentario en materia de derechos y obligaciones de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica; XIII. Administrar sus recursos humanos, así como los materiales y financieros que conformen su patrimonio, con sujeción a las disposiciones legales aplicables, y

XIV. Las demás que le confieran las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables.

Artículo 210. Comisión de Arbitraje Médico. Integración.

1. Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión contará con:

I. Un Consejo;

II. Un Comisionado;

1 Dos subcomisionados, y

2 Las unidades administrativas que determine su reglamento interno.

Artículo 211. Comisión de Arbitraje Médico. Integración del Consejo. 1. El Consejo se integrará por: I. El Comisionado; II. Un representante de la Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, A. C.; III. Un representante por la Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas; IV. Un representante de la Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco; V. Un representante del Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas; VI. Un representante de la Universidad de Guadalajara; VII. Un representante de la Universidad Autónoma de Guadalajara, y VIII. Un representante de la Secretaría de Salud.

2. La designación de consejeros deberá recaer en personas de reconocida solvencia moral y profesional. Los consejeros referidos en las fracciones III, IV, V, VI, VII Y VIII deberán además tener el carácter de profesionistas médicos. El cargo de consejero será honorífico y, por tanto, no remunerado, excepto en el caso del Comisionado.

3. Podrán acreditar un representante ante el Consejo con derecho a voz, previa invitación que les gire la Comisión, el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Instituto de Seguridad y Servicio Social de los Trabajadores del Estado y la Comisión de Higiene y Salud Pública del Congreso del Estado de Jalisco

Artículo 212. Comisión de Arbitraje Médico. Sesiones del Consejo.

1. El Consejo sesionará ordinariamente, por lo menos una vez cada dos meses, extraordinariamente cada que se requiera por convocatoria del Comisionado, y celebrará una sesión especial anual para la aprobación del Programa Operativo Anual. Las decisiones se tomarán por mayoría de votos; en caso de empate, el Comisionado tendrá voto de calidad.

2. El Consejo tendrá las siguientes funciones: I. Definir, en congruencia con los planes y programas nacionales y estatales, las políticas de administración y de servicios, a seguir por la Comisión; II. Examinar, discutir y aprobar, en su caso, los programas y planes de trabajo y los proyectos de presupuesto; III. Recibir y aprobar los informes de actividades, ejercicio del presupuesto y estados financieros; IV. Evaluar los resultados de los programas y planes de trabajo, con base en los informes recibidos, y trazar directrices para mejorar el desempeño de la Comisión; V. Vigilar la correcta aplicación de los recursos asignados a la Comisión; VI. Revisar la estructura orgánica básica de la Comisión, y proponer al titular del Ejecutivo del Estado para su aprobación las modificaciones que juzgue convenientes; VII. Aprobar su reglamento interior de sesiones y el Manual de Organización de la Comisión; VIII. Proponer al Ejecutivo estatal, por conducto de su coordinadora de sector, modificaciones al

Reglamento Interior de la Comisión; IX. Autorizar la adquisición o la enajenación de sus bienes inmuebles, siempre y cuando exista justificación para ello, y otorgar poderes especiales para actos de dominio al Comisionado, y X. Las demás que sean necesarias para el adecuado ejercicio de las señaladas en el presente artículo.

Artículo 213. Comisión de Arbitraje Médico. Comisionado.

1. El Comisionado será nombrado por el Ejecutivo estatal de entre una terna propuesta por el Consejo, y tendrá las siguientes atribuciones:

I. Representar a la Comisión en los asuntos que se deriven de las funciones de esta;

II. Ejecutar los acuerdos y resoluciones que emita el Consejo;

III. Nombrar y remover a los servidores públicos de la Comisión, así como expedir sus nombramientos, conforme a la Ley para los Servidores Públicos del Estado de Jalisco y sus Municipios;

IV. Nombrar apoderados para actos de administración y para pleitos y cobranzas, conforme a las disposiciones vigentes aplicables;

V. Delegar en sus subalternos cualesquiera de sus facultades, salvo aquellas que esta ley y sus reglamentos dispongan que deberán ser ejercidas directamente por él;

VI. Proponer al Consejo las políticas de administración y de servicios de la Comisión,

VII. Vigilar el cumplimiento del objeto de la Comisión;

VIII. Presentar al Consejo para su aprobación los planes de trabajo, informes de actividades y estados financieros anuales del organismo;

IX. Formular el anteproyecto de Programa Operativo Anual y Presupuesto de la Comisión, y someterlo a la consideración del Consejo;

X. Instrumentar los sistemas y procedimientos que permitan la mejor aplicación de los recursos;

XI. Realizar tareas de difusión relacionadas con el objeto de la Comisión;

XII. Suscribir los contratos necesarios para la operación de la Comisión, una vez que se hubieren cumplido los procedimientos de adjudicación correspondientes, con estricto apego a la Ley de Adquisiciones y Enajenaciones del Estado, la Ley de Obras Públicas del Estado, la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público estatal y demás ordenamientos jurídicos aplicables;

XIII. Suscribir los acuerdos o convenios de coordinación, concertación y colaboración, con dependencias y entidades del sector público y con organismos del sector privado y social;

XIV. Planear y dirigir técnica y administrativamente el funcionamiento de la Comisión;

XV. Presentar al Ejecutivo estatal un informe anual de las actividades realizadas y de los resultados obtenidos, acompañando los informes específicos que se le requieran, y

XVI. Las demás que el Consejo, esta ley y otras disposiciones legales le confieran.

Artículo 214. Comisión de Arbitraje Médico. Duración y Requisitos del Comisionado.

1. El Comisionado durará en su encargo un periodo de cuatro años y podrá reelegirse por una sola ocasión.

2. Para ser nombrado Comisionado se requiere:

I. Ser ciudadano mexicano en pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles y tener por lo menos cinco años de residencia en el estado;

- II. Tener cuando menos treinta y cinco años cumplidos el día de la designación;
- III. Tener título legalmente expedido y registrado de licenciatura en medicina o derecho, con por lo menos diez años de ejercicio profesional en el área de salud, en activo al momento de su designación;
- IV. Haberse distinguido por su probidad, competencia y antecedentes profesionales en el ejercicio de las actividades que se vinculen a las atribuciones de la Comisión;
- V. No haber sido condenado, por sentencia ejecutoriada, por delito intencional, y
- VI. No desempeñar ningún cargo directivo de carácter público al momento de su designación.

A partir del momento de su designación, el Comisionado deberá abstenerse de ejercer cargo, comisión o empleo en los sectores público, privado o social, a excepción de la docencia.

Artículo 215. Comisión de Arbitraje Médico. Subcomisionados.

1. Para auxiliarse el Comisionado en el ejercicio de las responsabilidades que le corresponden, contará con el apoyo de dos subcomisionados de igual jerarquía:

I. Un médico, y

II. Un abogado.

Los subcomisionados deberán reunir los mismos requisitos de elegibilidad que el Comisionado.

Artículo 216. Comisión de Arbitraje Médico. Atribuciones de los Subcomisionados.

1. Corresponde a los subcomisionados el ejercicio de las siguientes facultades:

- I. Auxiliar al Comisionado, dentro del ámbito de su competencia, en el ejercicio de sus atribuciones;
- II. Desempeñar los encargos que el Comisionado les encomiende;
- III Representar a la Comisión en los actos que su titular determine por acuerdo expreso;
- IV. Acordar con el Comisionado los asuntos de su unidad administrativa;
- V. Planear, programar, organizar, dirigir y evaluar las actividades de su unidad administrativa, conforme a las instrucciones del Comisionado;
- VI. Proporcionar la información que solicite el Comisionado;
- VII. Coordinarse entre sí para el mejor despacho de los asuntos de competencia de la Comisión;
- VIII. Vigilar que se cumpla con las disposiciones aplicables en los asuntos de su competencia, y
- IX. Las demás que las disposiciones legales y reglamentarias le confieran de manera personal y directa.

Artículo 217. Comisión de Arbitraje Médico. Procedimiento de Resolución.

1. El procedimiento para la resolución de controversias será público, gratuito, inmediato, predominantemente oral y se iniciará a instancia de parte.
2. Los procedimientos de arbitraje y amigable composición se sujetarán al Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas que al efecto se expida.
3. El arbitraje, en lo conducente, se sujetará a los artículos 730, 732, 739, 740, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756 y 757 del Código de Procedimientos Civiles del Estado de Jalisco.

Artículo 218. Comisión de Arbitraje Médico. Estructura Orgánica.

La estructura orgánica interna de la Comisión será la que fije su reglamento interior.

Por su parte el Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, establece en su artículo 1, que su objeto es difundir, asesorar, proteger y defender los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de atención médica.

Ahora bien, en correlación con lo estipulado en los artículos 2, 4, 85 fracción IV y 87 de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus Municipios y 57 fracción IV y 69 del Reglamento de la Ley de Planeación para el Estado y sus Municipios, todas las entidades paraestatales deberán participar en el Sistema Estatal de Planeación Democrática, a través de sus respectivos programas operativos anuales elaborados por ellas mismas, que fijen objetivos evaluables por la instancia coordinadora del sector correspondiente.



III. Misión, visión institucional y alineación al plan estatal



III. Misión, visión institucional y alineación al Plan Estatal

Misión Institucional

Somos un Organismo Público Descentralizado con Personalidad Jurídica y Patrimonio propio que fomenta la cultura de la calidad en la atención médica y provee soluciones a los conflictos derivados de la misma, sustentados siempre en los principios de equidad.

Visión Institucional

Ser un referente Estatal y Nacional que garantice la prevención del conflicto médico-paciente basado en la búsqueda de condiciones para ofertar servicios de salud con la máxima calidad y seguridad para los usuarios, detectando a tiempo áreas de oportunidad que permitan a las autoridades, generar o modificar políticas públicas de salud.

Valores institucionales

- **Creatividad:** Fabricamos ideas y escenarios que nos permitan entender las necesidades de usuarios en miras de obtener una solución a su conflicto.
- **Equidad:** Otorgamos un carácter justo e igualitario a nuestros usuarios.
- **Imparcialidad:** Realizamos nuestra labor de manera objetiva, considerando solo los factores involucrados, sin inclinarse a alguna de las partes involucradas ni a sus intereses.
- **Justicia:** Realizamos nuestra labor teniendo por guía la verdad y dando a cada uno lo que le pertenece.
- **Honestidad:** Somos servidores públicos que trabajamos de forma ética entregando un servicio de calidad y calidez a nuestros usuarios.
- **Respeto:** Entendemos el valor a las personas, apreciando sus interés y necesidades, avivando un sentimiento de reciprocidad.
- **Transparencia:** Propiciamos el acceso a la información pública gubernamental, sin más límites que los establecidos por la Ley.
- **Confidencialidad:** Implementamos políticas de protección de los datos de las personas involucradas en los casos.
- **Lealtad:** Actuamos de forma congruente con nuestros usuarios.
- **Objetividad:** Realizamos una investigación en cada expediente y caso en particular.

Estos valores rigen el trabajo que se realiza con la población y con los profesionales de la salud jaliscienses para la búsqueda de soluciones a los conflictos relacionados con la práctica médica en un marco de justicia, eficiencia y respeto.

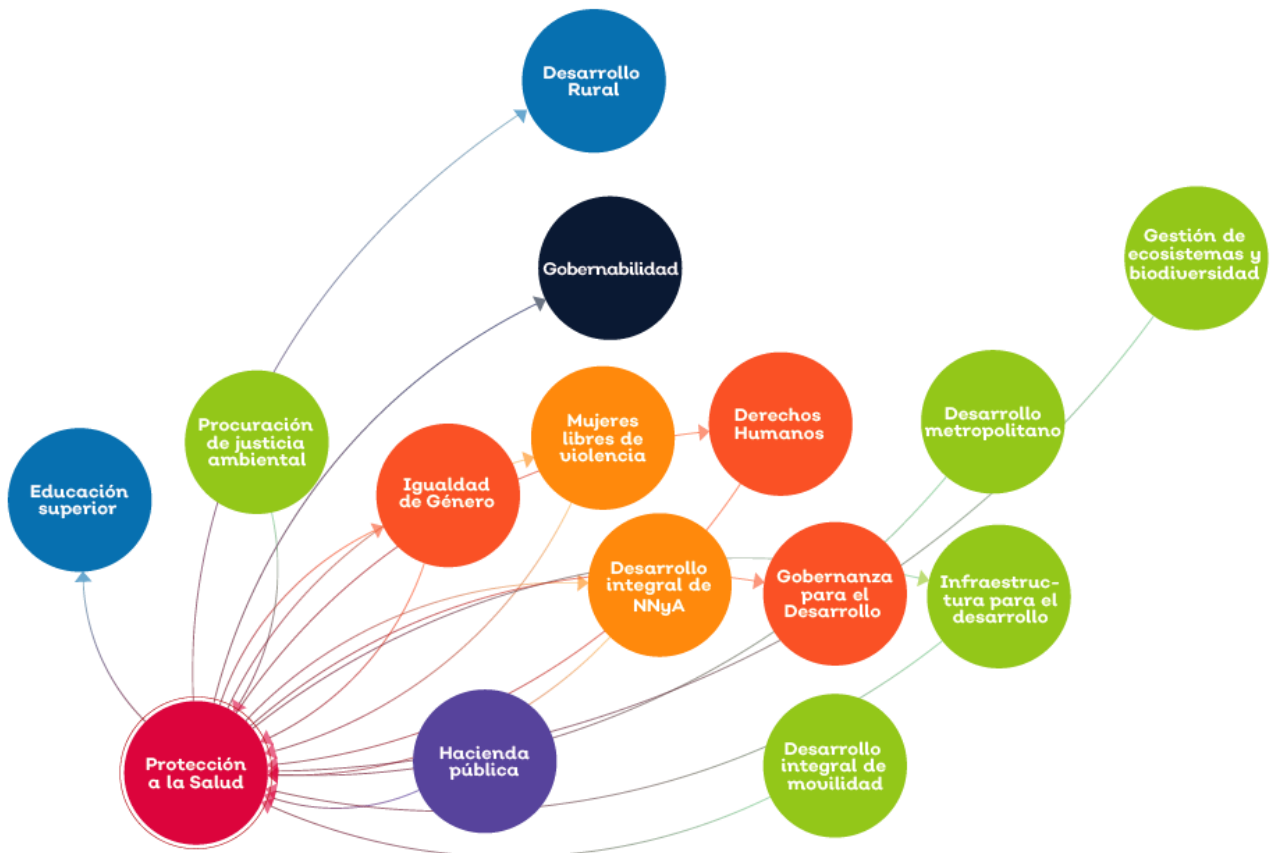
Alineación con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo

A continuación, se describe la Alineación de La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco con el Plan Estatal de Gobernanza y Desarrollo y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo sectorial	Resultados específicos	Estrategias	Indicador PEGD	Objetivos del Desarrollo Sostenible
<p>Misión Institucional. Somos un Organismo Público Descentralizado con Personalidad Jurídica y Patrimonio propio que fomenta la cultura de la calidad en la atención médica y provee soluciones a los conflictos derivados de la misma, sustentados siempre en los principios de equidad</p>	Mejorar las condiciones de acceso efectivo a los derechos sociales, impulsando capacidades de las personas y sus comunidades, reduciendo brechas de desigualdad, con un sentido de colectividad fortalecido que impulsa la movilidad social ascendente y con atención prioritaria para las personas y los grupos cuyos derechos han sido vulnerados de manera histórica y coyuntural en particular por la pandemia por COVID-19	Proteger y mejorar en el estado la salud de toda la población con la participación de las y los jaliscienses.	La población sin seguridad social accede de manera efectiva y con equidad a servicios integrales de salud de calidad y medicamentos gratuitos en todo el estado.	Impulso a la Acreditación de establecimientos de salud y mejora continua de la calidad en la atención	Porcentaje de población con carencia por acceso a los servicios de salud	ODS 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades
<p>Visión Institucional. Ser un referente Estatal y Nacional que garantice la prevención del conflicto médico-paciente basado en la búsqueda de condiciones para ofertar servicios de salud con la máxima calidad</p>				Formación y capacitación de profesionales de la salud y certidumbre laboral		

Componente del Plan Institucional	Objetivo de Gobernanza	Objetivo sectorial	Resultados específicos	Estrategias	Indicador PEGD	Objetivos del Desarrollo Sostenible
y seguridad para los usuarios, detectando a tiempo áreas de oportunidad que permitan a las autoridades, generar o modificar políticas públicas de salud						

Mapa sistémico. Protección a la Salud



Fuente: Elaboración propia



IV. Diagnóstico de la organización



IV. Diagnóstico de la organización

Radiografía institucional por temas estratégicos

A continuación, se presentan los resultados más relevantes del diagnóstico realizado para reconocer la situación que guarda la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, en cuanto a su historia, estructura, procesos y recursos; a las principales problemáticas que le aquejan y que le limitan en que se alcance sus objetivos.

Antecedentes históricos:

La **Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)** es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, creado por decreto presidencial, publicado en el Diario Oficial de la Federación del **3 de junio de 1996**, para contribuir a tutelar el derecho a la protección de la salud, así como, a mejorar la calidad en la prestación de los servicios médicos.

Más tarde, en el año 2000 diversos eventos sucedidos en el ámbito de la salud generaron la necesidad imperiosa de crear un organismo estatal que interviniera en la solución de conflictos surgidos en el área de la salud, donde existiera un espacio de mediación y conciliación entre las personas en conflicto y, más aún, pudiera servir de árbitro con toda la representación legal y la máxima capacidad de decisión.

Esto generó un decreto emitido por el C. Gobernador del Estado de Jalisco, que

derivó en la reforma a la Ley de Salud del Estado de Jalisco e incluye en su Artículo 91 a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco (CAMEJAL), la cual inicia funciones el 18 de junio de 2001.

La CAMEJAL es la primera comisión de arbitraje en el país que se sustenta en una ley.

Causalidad del conflicto médico-paciente:

- V. Demanda creciente de los servicios de salud
- VI. Disminución de presupuestos
- VII. Información social globalizada
- VIII. Usuarios más exigentes y concedores de sus derechos

Funciones de la Comisión de Arbitraje Médico:

- **Difundir** la cultura de la amigable composición
- **Promover** la capacitación en mejores prácticas
- **Mejorar** la relación entre usuarios y profesionales de la salud
- **Fomentar** la calidad de los servicios de salud
- **Coadyuvar** con las autoridades del sector para mejorar la calidad y la seguridad en los servicios de salud públicos y privados.

Análisis administrativo

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco tiene sus fundamentos en la Ley de Salud del Estado de Jalisco contenidos en los artículos 207 a 218 que mencionan su constitución administrativa en la que su Máximo Órgano de Gobierno es el Consejo y su estructura orgánica la encabeza el Comisionado

soportado en sus funciones por dos Subcomisionados, uno médico y otro jurídico.

Estructura organizacional:

1.- Ubicación:

- Datos generales
- Nombre o razón social de la empresa: **O.P.D. Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco**
- Domicilio oficial: **Simón Bolívar No.420** esq. Victoriano Agüeros Col. Obrera Cp:44140 Guadalajara Jalisco.
- Teléfonos: 3336161801, 3336161962
- Página y correo electrónico: <https://camejal.jalisco.gob.mx>
- Croquis de ubicación:



2.- Recurso Humano: Un Consejo y 17 empleados

- **1.0 Comisionado.**
 - 1.0.1 Secretaría.

- **2.1 Subcomisionado Médico.**
 - 2.1.1 Médico Conciliador. (2 plazas)
 - 2.1.1.1 Secretaria. (departamento de conciliación)
 - 2.1.2 Coordinador de Orientación y Quejas.

- **2.2 Subcomisionado Jurídico.**
 - 2.2.1 Abogados Conciliadores. (2 plazas.
 - 2.2.2 Notificador.
 - 2.2.3 Secretaria

- **2.5 Departamento de Administración.**
 - 2.5.1 Jefe Administrativo
 - 2.5.2 Contaduría. (1 plaza de contadora)
 - 2.5.3 Mensajería.
 - 2.5.4 Recepción.

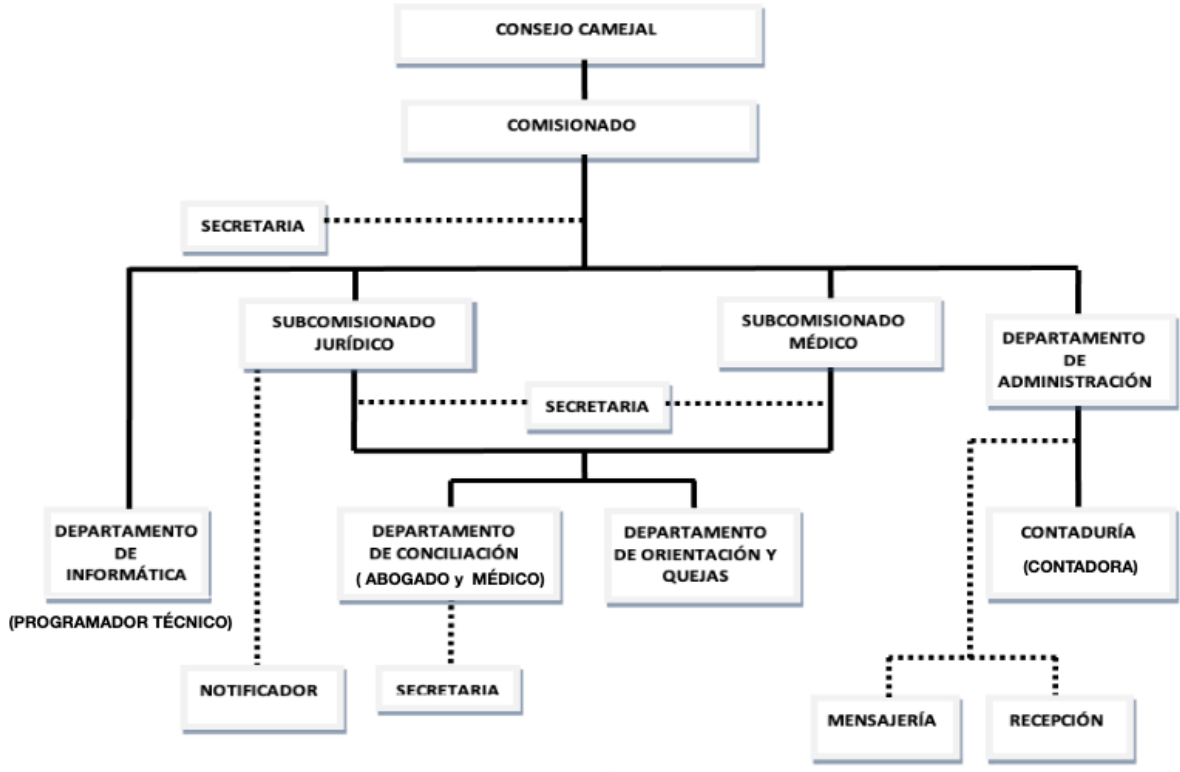
- **2.6 Departamento de informática.**

- 2.6.1 Programador Técnico.

- **2.7 El Consejo, estará integrado por 8 consejeros:**
 - I. El Comisionado.
 - II. Un representante de la Asociación Médica de Jalisco, Colegio Médico, A.C.
 - III. Un representante por la Federación Jalisciense de Colegios, Asociaciones y Academias de Profesionistas.
 - IV. Un representante de la Federación de Colegios de Profesionistas del Estado de Jalisco.
 - V. Un representante del Consejo Coordinador de Colegios de Profesionistas.
 - VI. Un representante de la Universidad de Guadalajara.
 - VII. Un representante de la Universidad Autónoma de Guadalajara.
 - VIII. Un representante de la Secretaría de Salud Jalisco.

Podrán ser invitados con derecho de voz más no de voto, un representante del Instituto Mexicano del Seguro Social y uno del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como el Presidente de la Comisión de Salud del H. Gobierno del Estado.

Organigrama actual:



Nota: Para el apropiado funcionamiento de este Organismo Público Descentralizado y el cabal cumplimiento de las atribuciones asignadas por la Ley Estatal de Salud a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, resulta indispensable que se atiendan la totalidad de unidades administrativas que integran la Estructura Orgánica.

El número total de empleados es de 17, los cuales son descritos en la siguiente tabla, en base a la función y número de empleados por puesto

Recursos Humanos:

Cantidad	Género	Puesto	Edad	Salario	Años Servicio	Escolaridad
1	Masculino	Comisionado	57	67,826.00	2 años	Maestría
1	Masculino	Subcomisionado médico	42	63,998.00	2 años	Doctorado
1	Masculino	Subcomisionado jurídico	67	63,998.00	11 años	Maestría
1	Masculino	Administrador	65	33,612.00	8 años	Licenciatura
1	Masculino	Abogado conciliador	45	33,612.00	8 años	Doctorado
1	Masculino	Médico conciliador	53	33,612.00	6 años	Maestría
1	Masculino	Abogado conciliador	43	33,612.00	11 años	Licenciatura
1	Femenino	Médica conciliadora	38	33,612.00	6 años	Licenciatura
1	Femenino	Jefe del Departamento de Orientación y Gestión	28	27,598.00	4 años	Licenciatura
1	Femenino	Contadora	41	17,654.00	18 años	Maestría
1	Masculino	Notificador	64	17,654.00	20 años	Licenciatura trunca
1	Femenino	Programador técnico	48	16,246.00	20 años	Maestría
1	Femenino	Secretaria del comisionado	48	13,600.00	15 años	Bachillerato
1	Masculino	Mensajero	60	13,404.00	9 años	Licenciatura trunca

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Cantidad	Género	Puesto	Edad	Salario	Años Servicio	Escolaridad
1	Masculino	Comisionado	57	67,826.00	2 años	Maestría
1	Masculino	Subcomisionado médico	42	63,998.00	2 años	Doctorado
1	Masculino	Subcomisionado jurídico	67	63,998.00	11 años	Maestría
1	Masculino	Administrador	65	33,612.00	8 años	Licenciatura
1	Masculino	Abogado conciliador	45	33,612.00	8 años	Doctorado
1	Masculino	Médico conciliador	53	33,612.00	6 años	Maestría
1	Masculino	Abogado conciliador	43	33,612.00	11 años	Licenciatura
1	Femenino	Médica conciliadora	38	33,612.00	6 años	Licenciatura
1	Femenino	Jefe del Departamento de Orientación y Gestión	28	27,598.00	4 años	Licenciatura
1	Femenino	Contadora	41	17,654.00	18 años	Maestría
1	Masculino	Notificador	64	17,654.00	20 años	Licenciatura trunca
1	Femenino	Secretaria	49	12,700.00	3 años	Carrera técnica trunca
1	Femenino	Secretaria	52	12,700.00	18 años	Licenciatura
1	Femenino	Recepcionista	49	12,700.00	13 años	Licenciatura trunca

Recursos Financieros:

Año	Capítulo 1000	Capítulo 2000	Capítulo 3000	Total
2015	9.334.385,00	234.363,00	900.804,00	10.469.552,00
2016	8.400.947,00	234.363,00	900.804,00	9.536.114,00
2017	9'050,947,00	234.363,00	900.804,00	10.186.114,00
2018	9'000,946.99	234.363,00	900.804,01	10.136.114,00
2019	8'700,947,00	144.900,00	990.267,00	9.836.114,00
2020	9'010,359.67	144.900,00	990.300,00	10.145.559,67
2021	9'303,753.87	121.625,00	973.600,00	10.398.978,87
2022	9.663.650,00	121.800,00	973.700,00	10.759.150,00

Servicios generales:

- **Inmueble:** Casa habitación, finca 50 años de antigüedad, estado actual malo, sin instalaciones incluyentes, problemas de humedad en una habitación. Es un inmueble arrendado.

- **Parque vehicular:** 3 automóviles, 1 Dodge Attitude 2010 (condición regular), 1 Honda SUV 2015 (condición buena), 1 Nissan March 2016 (condición Buena).
- **Almacenes:** No se cuenta con ninguno.
- **Servicios básicos:** Energía eléctrica, telefonía local, agua potable, servicio postal. Como otros servicios CAMEJAL requiere de servicio auditoría externa, servicio impresión papelería oficial, servicios bancarios, seguros bienes, mantenimiento a inmueble, autos y equipos de cómputo; recarga extintores, servicio de limpieza, pasajes aéreos y terrestres, viáticos, impuestos

Tecnologías de la información y comunicación:

La Comisión de Arbitraje Médico cuenta con red de datos y una página web dentro del dominio del Gobierno del Estado de Jalisco su dirección es: camejal.jalisco.gob.mx.

Así mismo, se cuenta con las cuentas de redes sociales en Facebook es CAMEJAL Jalisco en twitter @camejall.

Se cuenta con una Base de Datos para el manejo del Proceso Conciliación y Arbitraje llamada SIQUESS.

Situación del equipo de cómputo:

Personal	Obsoleto	Observaciones
Administrador	Si	
Contadora	Si	
Gestión	Si	
Secretaria de Conciliadores	Si	
Notificador	Si	Windows XP, inseguro el SO
Médico Conciliador Equipo B	Si	Falta memoria
Abogado conciliador Equipo B	Si	Equipo totalmente obsoleto
Médico Conciliador Equipo C	Si	Ha dado problemas el disco duro
Abogado conciliador Equipo C	Si	
Recepcionista	Si	Windows XP, inseguro el SO
Secretaria de Comisionado	Si	

Personal	Obsoleto	Observaciones
Secretaria de Subcomisionados	Si	Necesita instalar más memoria RAM, pero por las características del equipo, no permite, por lo que es necesario cambiar de equipo
Subcomisionado Jurídico	Si	Necesita instalar más memoria RAM, pero por las características del equipo, no permite, por lo que es necesario cambiar de equipo
Subcomisionado Médico	No	
Comisionado	Si	Totalmente obsoleta
Servidor	Si	Es necesario adquirir un nuevo servidor.
2 Impresoras	Si	Dos impresoras en red, que ya dan problemas físicos son necesario reemplazar al menos 1
1 Conmutador	Si	Marca Panasonic, modelo K-TA3085

Descripción de Procesos:

- **Divulgación**

El O.P.D. CAMEJAL cumple con las obligaciones establecidas en la Ley de Salud del Estado de Jalisco en los artículos 208 a 217 y en el Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco en su artículo 18, que tiene los siguientes propósitos:

- I. Auxiliar al Comisionado en la conducción de las políticas de comunicación social y divulgación de la Comisión y su relación con los medios de información;
- II. Instrumentar y desarrollar programas de comunicación social para informar a la opinión pública los objetivos y programas de la Comisión y su avance;
- III. Proponer y desarrollar programas y procedimientos de comunicación social para apoyar el funcionamiento de la Comisión;
- IV. Fomentar, desarrollar y producir programas para difundir las actividades que lleve a cabo la Comisión;
- V. Compilar, analizar y evaluar la información que sobre la Comisión difundan los medios de comunicación masiva;
- VI. Coordinar el programa de difusión de la Comisión en materia de comunicación social;

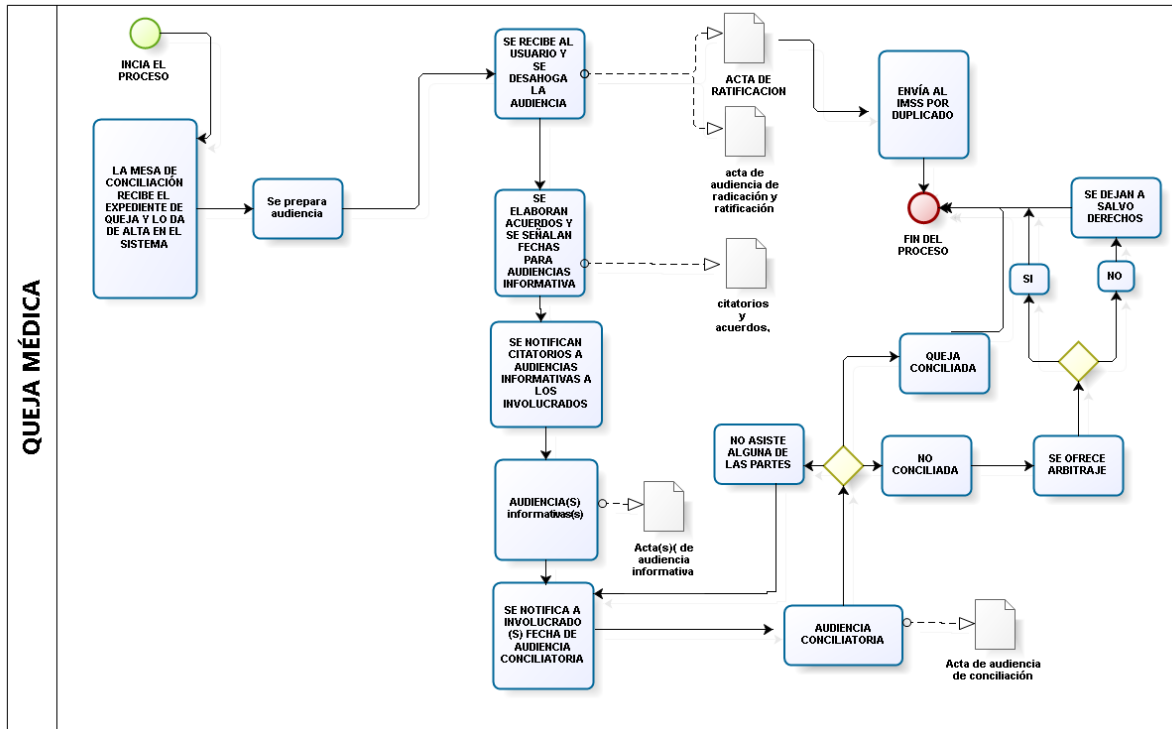
- **Atención de inconformidades médicas**

Cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley de Salud del Estado de Jalisco en los artículos 208 a 217 y en el Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco en su artículo 18 y tiene por propósitos:

1. Asesorar e informar a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones;
2. Brindar información a los usuarios y prestadores respecto a las funciones de la Comisión y de sus derechos y obligaciones como tales;
3. Recibir las quejas presentadas por los usuarios de los servicios médicos respecto de la presunta irregularidad en la prestación o negativa de prestación de servicios;
4. Integrar y mantener actualizados el acervo bibliográfico, para proporcionar a las unidades administrativas de la Comisión el material que requiera para el desarrollo de programas o consultas;
5. Realizar las acciones que den respuesta a las necesidades de comunicación de la Comisión; y
6. Las demás que para el efecto establezca el Comisionado.
7. Instar a las partes involucradas en la queja a llegar a la conciliación;
8. Orientar a los usuarios sobre las instancias competentes para resolver conflictos derivados de servicios de atención de la salud prestados por quienes carecen de título o cédula profesional;
9. Elaborar los proyectos de procedimientos que deberán aplicarse en materia de orientación, recepción y valoración de quejas, conciliación y arbitraje
10. Obtener la información del usuario y del prestador de servicios de salud, relacionados con los aspectos técnicos médicos con motivo de la inconformidad.

11. Argumentar conclusiones sustentadas en el análisis de la información técnico-médico correspondiente a cada caso que se someta a su consideración.
12. Seguimiento a los acuerdos, laudos y opiniones técnicas que emita la Comisión.
13. Investigar los hechos presumiblemente atribuidos a los prestadores de servicios de salud, en los términos de las quejas presentadas.
14. Realizar las investigaciones y estudios que requiera el análisis de la queja.
15. Elaborar los proyectos de laudo o resoluciones que procedan respecto de las quejas sustanciadas.
16. Incorporar a los expertos para su participación en la revisión del acto médico con el fin de rendir las Opiniones Técnicas que sean solicitadas a la Comisión por autoridades judiciales o administrativas en los procedimientos instaurados con motivos de presuntas responsabilidades en la prestación de servicios médicos.
17. Solicitar a los prestadores de servicios médicos la información adicional necesaria que permita evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos derivados de los convenios de conciliación o laudos que resulten de las quejas presentadas en su contra y en su caso practicar las diligencias que fueren necesarias para verificar la información recibida.

Diagramas de Procesos:



Sistemas de gestión de calidad:

La CAMEJAL cumple las obligaciones que se derivan de las establecidas en la Ley de Salud del Estado de Jalisco en los artículos del 208 al 217 y en el Reglamento Interior de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco en su artículo 18 y tiene por propósitos:

- I. Validar la información contenida en los expedientes médicos relacionados con las quejas presentadas por usuarios o prestadores de servicios médicos.
- II. Investigar la veracidad de los actos y omisiones que sean materia de las quejas planteadas.
- III. Verificar la cédula y certificación del profesional de salud que tenga interpuesta una queja ante la Comisión.

IV. Hacer del conocimiento de las autoridades competentes y de los colegios, academias, asociaciones y consejos médicos, así como de los comités de ética u otros similares, la negativa expresa o tácita de los prestadores de servicios, de proporcionar la información que le hubiera solicitado la Comisión.

Transparencia y rendición de cuentas:

En este apartado la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco, tiene implementada su Unidad de Transparencia Interna, encargada de cumplir con la normativa existente en esta materia, así como de implementar la capacitación necesaria al personal para el correcto cumplimiento de todas y cada una de las disposiciones de la propia Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios y las que emanen del órgano garante el Instituto de Transparencia e Información Pública de Jalisco y de la Coordinación de Transparencia del Gobierno del Estado de Jalisco.

Dicha unidad de transparencia para los efectos de atender las solicitudes de información que la ciudadanía realiza hace uso del Sistema INFOMEX JALISCO, al que está adherida la Comisión de Arbitraje Médico, mediante el cual con acceso a internet se puede realizar cualquier solicitud de información al Organismo, que es atendida en los plazos que la ley e incluso el propio Sistema prevén, garantizando con ello la máxima transparencia al público. Además de lo anterior la página Web de la CAMEJAL cuenta con el apartado de “Transparencia” en donde se publica la información fundamental actualizada relativa al funcionamiento de esta Comisión.

Actualmente la Unidad de Transparencia de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco es atendida por un Abogado Conciliador que opera lo relacionado a solicitudes de información a través del Comité de Clasificación de información, capacitación y atención y del apartado de Transparencia de la página Web de la CAMEJAL, requiriéndose la creación de la Unidad correspondiente.

Es importante mencionar que, para el cumplimiento del Objetivo de la Unidad de Transparencia, ha sido necesaria la participación de todas y cada una de las áreas de la Comisión, que son quienes aportan la información que se requiere para atender las solicitudes, actualizar la página Web y para atender las recomendaciones emitidas en este tema, lo cual también ha permitido que la CAMEJAL se manifieste como un Organismo Público Descentralizado atento y cumplido en materia de Transparencia.

Acciones:

- 1.- Se brinda respuesta en tiempo y forma a las solicitudes de información pública que se reciben.
- 2.- Se realiza (acorde a la normativa) la actualización de información en la plataforma de las páginas de Transparencia del Gobierno del Estado de Jalisco, adecuando contenidos a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- 3.- Está implementado el Comité de Transparencia donde se elaboran las actas y documentos necesarios.
- 4.- Se puede informar que, en el año 2018, se logró la ubicación en el sexto puesto dentro del ranking de 100 sujetos obligados a los que se les

realizó una evaluación diagnóstica, manteniendo calificaciones superiores a los 96 puntos con evaluación satisfactoria.

Órgano Interno de control

Los Órganos Internos de Control son las unidades administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento de control interno en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Estado, facultados por Acuerdo del Titular de la Contraloría del Estado.

Los Órganos Internos de Control, dependen jerárquicamente del titular de la Contraloría del Estado y son designados por el Titular de esta, pero están adscritos administrativa y presupuestalmente a las Dependencias y Entidades correspondientes. Son coordinados y supervisados por las Direcciones Generales competentes de la Contraloría y evaluados por la Dirección General de Promoción y Seguimiento al Combate a la Corrupción.

Las Dependencias y Entidades son los responsables de dotar a sus respectivos Órganos Internos de Control, de los recursos materiales y humanos necesarios para el ejercicio de sus funciones, debiendo procurar que los mismos se encuentren integrados por lo menos por un área de Auditoría y de Control preventivo, Investigadora, de Responsabilidades, así como con el personal encargado de la recepción y verificación de las Declaraciones de Situación Patrimonial.

Identificación de problemas y oportunidades institucionales (FODA)

Fortalezas:

1. Ser un O.P.D. Estatal.
2. Contar con 21 años de experiencia en la resolución de conflictos del ámbito médico.
3. Formar parte de los métodos alternos de solución de controversias que el Gobierno de Jalisco brinda a sus ciudadanos.
4. Contar con instalaciones, personal y presupuesto.
5. Pertenencia al Consejo Mexicano de Arbitraje Médico.
6. Relación y capacidad de gestión con todas las entidades (federales, estatales y municipales) encargadas de otorgar el servicio de salud tanto públicas, como privadas.
7. Ser un organismo estatal altamente especializado único en su labor, en materia de salud.

Oportunidades:

1. Reconstrucción de la filosofía Institucional al interior de la Comisión.
2. Retomar el liderazgo en el ámbito médico y en el interior del estado.
3. Ser un Organismo colegiado y propositivo en la Normatividad de Salud Estatal.
4. Apertura de módulos de atención al interior de estado, que permitan el incremento de cobertura de los servicios ofertados por la CAMEJAL
5. Difusión y producción de material didáctico.

6. Presencia y acompañamiento de los usuarios, universidades y personal de salud.
7. Gestor y verificador de la calidad en la salud del Estado de Jalisco.
8. Ampliación presupuestaria futura.
9. Gestionar instalaciones fijas, acordes a las necesidades del organismo.
10. Establecer convenios con instituciones de salud, sociedades médicas, universidades e Instituciones de Gobierno.
11. Homologación de nuestra plantilla de personal (autorizada) al tabulador de sueldos 2019 emitido por la Secretaría de Hacienda Pública del Gobierno del Estado, que nos permitiría cumplir con la normatividad impuesta, crecer en cantidad y calidad (atendiendo los requerimientos del sector judicial y de derechos humanos principalmente) coadyuvando manera constante en resolver los conflictos médico-legales de manera ágil y justa, imperando por una cultura de la paz en beneficio de la población.
12. Gestión y búsqueda de recursos estatales y federales.
13. Certificación de calidad y elaboración de los procesos normativos de operación de todas las áreas pertenecientes a la CAMEJAL.
14. Elaboración de campañas de difusión y asesoría continua.

Debilidades:

1. No contar con una ley propia para regular el acto médico.
2. Desconocimiento de la utilidad de las labores que se realizan en la CAMEJAL, por parte de la población en general.

3. Falta de presencia y reconocimiento de las cualidades de la CAMEJAL en el ámbito médico y al interior del Estado.
4. Bajo nivel de vinculación entre dependencias.
5. Carencia de personal autorizado, poco personal y multiplicidad de funciones de los empleados
6. Cambio constante de sede y no contar con instalaciones amigables e incluyentes generando dificultad y confusión entre los usuarios.
7. Poco incremento presupuestario acorde a las necesidades actuales y demanda poblacional del Estado de Jalisco.
8. Poco conocimiento y utilidad por parte de la población en general sobre las labores que se efectúan en la Comisión de Arbitraje Médico.

Amenazas:

3. No contar con la actualización de su presupuesto 2023
4. Poca utilidad de la labor realizada en la comisión en el 2023 por parte de las autoridades.
5. Pérdida de presencia y liderazgo tanto en el ámbito social, médico como en el Gobierno del Estado
6. Desaparición del CONACEM y CONAMED
7. Surgimiento de accidentes por carencia de instalaciones incluyentes.



V. Apartado estratégico



V. Apartado estratégico

Objetivos institucionales

1. Elaborar programas, materiales de difusión, herramientas de comunicación social en medios masivos de comunicación entre otros, además de instrumentar cursos, talleres, seminarios y congresos, que integren la oferta de actualización académica de los profesionales de la salud.
2. Coadyuvar a la solución del conflicto mediante las estrategias de amigable composición.
3. Analizar el acto médico en su proceso y resultados.
4. Vigilar la práctica médica legal para protección de la población.
5. Propiciar la solución del conflicto entre el prestador y el usuario del servicio de salud
6. Impulsar la mejora de la calidad de los servicios de salud y su prestación con la seguridad máxima.
7. Impulsar la colaboración interinstitucional que fortalezca al gobierno del Estado y a los servicios que ofrece la Comisión de Arbitraje Médico.
8. Fungir como árbitro entre los usuarios y prestadores de servicios de salud proponiendo soluciones que les permita acuerdos satisfactorios para ambas partes.
9. Fortalecer la cultura de la calidad en la prestación de servicios de salud a través de sus gestiones, resoluciones y recomendaciones

10. Cumplir con la normatividad y objetivos de un gobierno efectivo.
11. Establecer las bases estructurales y funcionales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.
12. Servir de marco de referencia para la estructuración de los planes, programas y proyectos de intervención, para la implementación, conducción de información que a su vez permita la evaluación de resultados.

Identificación de programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios

Alineación de programas presupuestarios a los objetivos institucionales y a los programas públicos, proyectos y acciones

Objetivos institucionales	Programas públicos, proyectos bienes o servicios (enfoque estratégico)
Elaborar programas, materiales de difusión, herramientas de comunicación social en medios de comunicación masiva entre otros, además de instrumentar cursos, talleres, seminarios y congresos, que integren la oferta de actualización académica de los profesionales de la salud.	Elaboración de material en forma de dípticos, cartillas y manuales que hablen de los Métodos Alternos de Justicia.
	Coordinar y organizar Diplomados sobre Conflicto Médico – Paciente.
	Programas de radio dirigidos a la población en general sobre Arbitraje Médico.
Coadyuvar a la solución del conflicto mediante las estrategias de amigable composición.	Atención de Quejas mediante la conciliación
	Emisión de Laudos
	Capacitar y actualizar al personal de la salud en mejores prácticas médicas.
Analizar el acto médico en su	Elaboración de Opiniones Técnicas

Objetivos institucionales	Programas públicos, proyectos bienes o servicios (enfoque estratégico)
proceso y resultados	Sesiones de análisis de casos
Vigilar la práctica médica legal para protección de la población	Verificación de cédula profesional estatal que acredita a los prestadores de servicios de salud, de su profesión y/o especialidad de servicios.
	Revisar que los profesionales cuenten con las certificaciones que determinan la especialidad o disciplina que sustenten.
Propiciar la solución del conflicto entre el prestador y el usuario del servicio de salud	Personal certificado en Método Alternos de Justicia
	Integración del expediente, confidencialización del caso, estudio y análisis, elaboración del plan de asesoría y acompañamiento del quejoso y el prestador para llegar a un acuerdo en amigable composición, elaboración de acuerdo (convenio.)
	Arbitraje y Emisión de Laudos
	Asesoría a legisladores e instituciones de salud y de administración de la justicia.
	Capacitación permanente
Impulsar la colaboración interinstitucional que fortalezca los servicios que ofrece la CAMEJAL	Enlaces y convenios institucionales
	Integración de ventanillas al interior del Estado, mediante las Unidades Regionales del Estado de Jalisco
Cumplir con la normatividad y objetivos de un gobierno efectivo.	Elaboración de propuestas para la modificación que especifique las tareas de la CAMEJAL en la Ley de Salud del Estado de Jalisco y en la Ley de Justicia Alternativa del

Objetivos institucionales	Programas públicos, proyectos bienes o servicios (enfoque estratégico)
	<p>Estado de Jalisco</p> <p>Reglamentos y Manuales de Operación de la CAMEJAL</p> <p>Fortalecimiento operativo de la Unidad de Transparencia de CAMEJAL</p>
<p>Establecer las bases estructurales y funcionales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.</p>	<p>Elaboración de Manuales de Organización y Procesos Normativos de Operación al interior de la organización</p>
<p>Servir de marco de referencia para la estructuración de los planes, programas y proyectos de intervención, para la implementación, conducción de información que a su vez permita la evaluación de resultados.</p>	<p>Generar convenios con servicios de salud público y privado de participación y canalización de la información recabada por la Comisión de Arbitraje Médico</p>
<p>Impulsar la mejora de la calidad de los servicios de salud y su prestación con la seguridad máxima</p>	<p>Capacitación a los profesionales de la salud en mejores prácticas médicas</p>
<p>Fungir como árbitro entre los usuarios y prestadores de servicios de salud proponiendo soluciones que les permita acuerdos satisfactorios para ambas partes</p>	<p>Proponiendo a las partes que dirimen su controversia a través del Arbitraje Médico</p>
<p>Fortalecer la cultura de la calidad en la prestación de servicios de salud a través de sus gestiones, resoluciones y recomendaciones</p>	<p>Mantener la comunicación con las Instituciones de Salud involucradas en la inconformidad del paciente.</p>

Fuente: Elaboración propia



VI. Alineación de programas presupuestarios a objetivos institucionales



VI. Alineación de programas presupuestarios a objetivos institucionales

Identificación de programas públicos, proyectos institucionales, bienes o servicios institucionales

Objetivos institucionales	Políticas, proyectos y acciones	Programa presupuestario
Elaborar programas, materiales de difusión, herramientas de comunicación social en medios de comunicación masiva entre otros, además de instrumentar cursos, talleres, seminarios y congresos, que integren la oferta de actualización académica de los profesionales de la salud.	Elaboración de material en forma de dípticos, cartillas y manuales que hablen de los Métodos Alternos de Justicia.	Atención del conflicto médico paciente
	Coordinar y organizar Diplomados sobre Conflicto Médico – Paciente.	
	Programas de radio dirigidos a la población en general sobre Arbitraje Médico.	
Coadyuvar a la solución del conflicto mediante las estrategias de amigable composición.	Atención de Quejas mediante la conciliación	Atención del conflicto médico paciente
	Emisión de Laudos	
	Capacitar y actualizar al personal de la salud en mejores prácticas médicas.	
Analizar el acto médico en su proceso y resultados	Elaboración de Opiniones Técnicas	Atención del conflicto

Objetivos institucionales	Políticas, proyectos y acciones	Programa presupuestario
	Sesiones de análisis de casos	médico paciente
Vigilar la práctica médica legal para protección de la población	Verificación de cédula profesional estatal que acredita a los prestadores de servicios de salud, de su profesión y/o especialidad de servicios.	Atención del conflicto médico paciente
	Revisar que los profesionales cuenten con las certificaciones que determinan la especialidad o disciplina que sustenten.	
Propiciar la solución del conflicto entre el prestador y el usuario del servicio de salud	Personal certificado en Método Alternos de Justicia	Atención del conflicto médico paciente
	Integración del expediente, confidencialización del caso, estudio y análisis, elaboración del plan de asesoría y acompañamiento del quejoso y el prestador para llegar a un acuerdo en amigable composición, elaboración de acuerdo (convenio.)	
	Arbitraje y Emisión de Laudos	
	Asesoría a legisladores e instituciones de salud y de administración de la justicia.	
	Capacitación permanente	
Impulsar la colaboración interinstitucional que fortalezca los	Enlaces y convenios institucionales	Atención del conflicto

Objetivos institucionales	Políticas, proyectos y acciones	Programa presupuestario
servicios que ofrece la CAMEJAL.	Integración de ventanillas al interior del Estado, mediante las Unidades Regionales del Estado de Jalisco	médico paciente
Cumplir con la normatividad y objetivos de un gobierno efectivo.	Elaboración de propuestas para la modificación que especifique las tareas de la CAMEJAL en la Ley de Salud del Estado de Jalisco y en la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco Reglamentos y Manuales de Operación de la CAMEJAL. Fortalecimiento operativo de la Unidad de Transparencia de CAMEJAL	Atención del conflicto médico paciente
Establecer las bases estructurales y funcionales de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.	Elaboración de Manuales de Organización y Procesos Normativos de Operación al interior de la organización	Atención del conflicto médico paciente
Servir de marco de referencia para la estructuración de los planes, programas y proyectos de intervención, para la implementación, conducción de información que a su vez permita la evaluación de resultados.	Generar convenios con servicios de salud público y privado de participación y canalización de la información recabada por la Comisión de Arbitraje Médico	Atención del conflicto médico paciente
Impulsar la mejora de la calidad de los servicios de salud y su prestación con la seguridad máxima	Difundir la cultura de la paz y los métodos alternos de justicia	Atención del conflicto médico paciente

Objetivos institucionales	Políticas, proyectos y acciones	Programa presupuestario
Fungir como árbitro entre los usuarios y prestadores de servicios de salud proponiendo soluciones que les permita acuerdos satisfactorios para ambas partes	Elaboración de Laudos	Atención del conflicto médico paciente
Fortalecer la cultura de la calidad en la prestación de servicios de salud a través de sus gestiones, resoluciones y recomendaciones	Comunicación permanente con las Instituciones de Salud tanto Públicas como Privadas para una solución inmediata a las inconformidades de los pacientes.	Atención del conflicto médico paciente

Fuente: Elaboración propia

VII. Bibliografía

- Armando Martínez Ramírez, S. C. (2015). *Práctica Médica Segura*. Guadalajara, Jalisco, México: Ediciones y Exposiciones Mexicanas, S.A. de C.V.
- Jalisco, C. d. (04 de 06 de 2022). *Consejo de Jalisco*. Obtenido de <http://congresoweb.congresoajal.gob.mx/BibliotecaVirtual/busquedasleyes/Listado.cfm#Leyes>. (16 de octubre de 2013)
- Jalisco, C. d. (02 de 06 de 2022). *Gobierno del Estado de Jalisco*. Obtenido de <https://info.jalisco.gob.mx/gobierno/documentos/13179>
- M., B. J. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: ILPES.
- Planeación, S. d. (05 de 06 de 2022). *Gobierno del Estado de Jalisco*. Obtenido de <https://sefaf.jalisco.gob.mx/gestion-estrategica/planeacion/ped-2013-2033>
- Público, S. d. (03 de 06 de 2022). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/shcp/documentos/disposiciones-para-la-programacion-y-presupuestacion-2023>
- Salud, B. M. (01 de 06 de 2022). *BBC NEWS MUNDO*. Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2016/05/160504_salud_errores_medicos_tercera_causa_muerte_eeuu_il

VII. Directorio

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa

Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco

Dr. Gerardo Larios Aceves

Subcomisionado Médico de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado
de Jalisco

Lic. Carlos Alberto Ramírez Anguiano

Subcomisionado Jurídico de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado
de Jalisco.

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Integración y edición

Dr. Gerardo Larios Aceves

Subcomisionado Médico de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado
de Jalisco

Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana

Mónica Ballescá Ramírez

Directora General de Planeación y Evaluación Participativa

Juan Miguel Martín del Campo Verdín

Director de Planeación Institucional

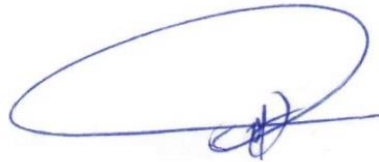
Saida Magaly Barragán Ocampo

Coordinadora General de Seguimiento Institucional de Acciones

Anexos

1. Leyes normas y reglamentos de la práctica médica:
2. Ordenamientos Jurídicos Nacionales de la Práctica Médica
3. Ordenamientos Jurídicos Internacionales de la Práctica Médica
4. Normas Oficiales y Guías Clínicas

Así lo formuló y presentó el Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa, en su carácter de Comisionado de Arbitraje Médico del Estado de Jalisco.



DR. FRANCISCO MARTÍN PRECIADO FIGUEROA
COMISIONADO DEL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO
COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE JALISCO



**Coordinación de
Desarrollo Social**
GOBIERNO DE JALISCO

Avenida de las Américas 599
Edificio Cuauhtémoc, PISO 10
Lomas de Guevara, C.P. 44600
Guadalajara, Jalisco.

OFICIO CGEDS/475/2022

Guadalajara, Jalisco a 10 de agosto de 2022

Asunto: Validación de Plan Institucional

Dr. Francisco Martín Preciado Figueroa
Comisionado de Arbitraje Médico en el Estado de Jalisco.
PRESENTE.

Anteponiendo un cordial saludo y de conformidad con lo estipulado en los artículos 3 fracción I, 7 fracción II, 11 numeral 1 y 2 fracción II y 13 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco, artículo 23 fracción VIII de la Ley de Planeación Participativa para el Estado de Jalisco y sus municipios, y lo establecido en el acuerdo DIELAG ACU 001/2018 y el acuerdo DIELAG ACU 002/2018, ambos publicados en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el día 21 de diciembre de 2018, así como en los artículos 1, 5 fracciones II, VII y IX, 7 fracciones I, III y IV del Reglamento Interno de la Coordinación General Estratégica de Desarrollo Social, se emite la validación de la propuesta de Plan Institucional de su dependencia, para efectos de continuar con el proceso de publicación y puesta en vigor del mismo.

Sin otro particular por el momento, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

**"2022, año de la atención integral a niñas, niños y adolescentes con cáncer
en Jalisco"**



**Coordinación de
Desarrollo Social**
GOBIERNO DE JALISCO

Anna Bárbara Casillas García

Coordinadora General Estratégica de Desarrollo Social

MOS/slrmm

