



Gobierno de
Coahuila

Una nueva forma
de gobernar



11.- Programa Anual de Trabajo Para el ejercicio 2015



Gobierno de
Coahuila

Una nueva forma
de gobernar



Gobierno de
Coahuila

Una nueva forma
de gobernar



"2014 AÑO DE LAS Y LOS JOVENES COAHUILENSES"

**Programa Anual de Trabajo
Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico**

**Metas y Objetivos
2015.**

La salud es un valor y un derecho fundamental en todos los pueblos, ya que representa la tranquilidad y la seguridad para que los individuos tengan la posibilidad de alcanzar el desarrollo y mejores condiciones de vida.

En el ámbito de la salud, es importante lograr la equidad en el acceso de los servicios de salud y al mismo tiempo, lograr que estos sean eficientes, con calidad, calidez y seguridad para toda la población.

Para llegar a este objetivo y coadyuvando al Plan de Desarrollo del Estado de Coahuila de Zaragoza, dentro de la estrategia 3.6 "Para brindar oportunamente a los coahuilenses servicios de salud con altos estándares de calidad, con énfasis en salud preventiva, en todos los sistemas institucionales" y para llevar a cabo la protección de los derechos tanto de los pacientes como de los médicos, se fomenta la solución de controversias a través de los Medios Alternos de Solución de Conflictos, y más específicamente, la Conciliación y el Arbitraje Médico, dentro de la Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico (COCCAM), en apego a las estrategias 4.9.6 y 4.10.3 del Plan de Desarrollo Estatal.

Si deseamos elevar los índices de desarrollo humano a través de una mejor calidad de vida, es necesario garantizar mejores condiciones de salud a todos los sectores de la población, de igual forma ofrecer mejoras en la calidad de los servicios, en conformidad con las estrategias 3.1.2 y 3.1.4 del Plan de Desarrollo del Estado de Coahuila de Zaragoza.

Las expectativas de la COCCAM se establecen en función de consolidar el trabajo realizado y dar continuidad al proyecto de desarrollo y crecimiento para la resolución de conflictos derivados del acto médico, a través de la conciliación, o en su caso, el arbitraje médico.

La Madrid No. 1940 Colonia Republica Oriente C.P. 25280 Saltillo, Coahuila
Teléfonos y Fax (844) 415 57 38 (844) 415 57 79 (844) 415 58 84
Lada sin costo 01 800 570 9900

Página Internet www.coccam.gob.mx Correo Electrónico coccam.coahuila@hotmail.com coccam@hotmail.com



Gobierno de
Coahuila

Una nueva forma
de gobernar



"2014 AÑO DE LAS Y LOS JOVENES COAHUILENSES"

El trabajo se basa en contribuir a la solución de los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos, por la posible irregularidad o en la negativa a otorgarlos por parte de los médicos.

Además de elaborar las opiniones técnico médicas que sean solicitadas por las autoridades competentes encargadas de la procuración e impartición de justicia.

Todo lo anterior con la finalidad de establecernos como una instancia extrajudicial, fomentando los Medios Alternos para la Solución de Conflictos, que sea socialmente reconocida ante la cual se dirijan y resuelvan todas las quejas e inconformidades que se deriven de la relación médico paciente, promoviendo de esta manera mejores servicios de salud, en atención a la estrategia del Plan de Desarrollo Estatal 4.10.3.

La idea general para el desarrollo de las actividades se basa en el fortalecimiento y consolidación del Modelo de Arbitraje Médico, así como de contribuir a la mejora de la calidad en la atención médica y promover en el ámbito estatal mecanismos para la seguridad de los pacientes.

Programa Anual de Trabajo de Conciliación y Arbitraje Médico:

Como se ha fomentado en el Plan de Desarrollo del Estado de Coahuila de Zaragoza, en las estrategias 4.9.6 y 4.10.3, se hará énfasis en el uso de los Medios Alternos de Solución a los Conflictos entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos, desarrollando los procesos de Conciliación y Arbitraje para la solución de dichos conflictos, contribuyendo en el ámbito estatal a difundir los derechos y obligaciones de pacientes y médicos para la mejora de su relación y coadyuvar en la prestación de los servicios de salud a través de la mejora en la calidad de la prestación de dichos servicios.

Para tal efecto, es necesario que se genere la confianza y la credibilidad en la Institución, por parte de los usuarios y del personal médico.

Para poder dar un seguimiento adecuado en los casos que se presenten en la Comisión, consistentes en recibir, tramitar y resolver con imparcialidad los conflictos entre los usuarios y prestadores de servicios médicos, con la debida atención profesional colegiada y especializada en la materia.

La Madrid No. 1940 Colonia Republica Oriente C.P. 25280 Saltillo, Coahuila
Teléfonos y Fax (844) 415 57 38 (844) 415 57 79 (844) 415 58 84
Lada sin costo 01 800 570 9900

Página Internet www.coccam.gob.mx Correo Electrónico coccam.coahuila@hotmail.com coccam@hotmail.com



"2014 AÑO DE LAS Y LOS JOVENES COAHUILENSES"

Un punto fundamental para brindar servicios que cumplan las expectativas de nuestros usuarios, es contar con personal ampliamente capacitado para el desarrollo de las actividades que se realizan dentro de la Institución, ya sea a través de orientaciones, asesorías, gestiones inmediatas o atención de quejas, es por eso que continuaremos con el programa de capacitación constante para garantizar un apoyo satisfactorio a la población.

Continuaremos con enlaces efectivos de comunicación con las autoridades de Salud, médicos y todo el personal relacionado con atención de servicios de salud en el Estado, capacitando al personal del sector sobre el marco jurídico regulatorio del actuar médico, atendiendo a las estrategias 4.1.3, 4.1.4, 4.3.3 y 4.3.4 del Plan Estatal de Desarrollo.

Por otro lado, es importante también que el trabajo conjunto con las autoridades de procuración e impartición de justicia nos permita emitir opiniones técnicas, dictámenes médicos, auxiliados en su momento y en caso de ser necesario por asesores externos de las diferentes especialidades médicas, manteniéndose el estándar de calidad y bioética del personal de la COCCAM que garantice el adecuado quehacer colegiado de la Institución, posicionando a la Comisión ante las instancias correspondientes para la emisión de dictámenes, opiniones técnico médicas y peritajes de su competencia.

Por todo lo anterior asumimos el compromiso de realizar convenios con autoridades municipales y estatales para que la COCCAM sea centro de referencia y de recepción de inconformidades de los usuarios de los servicios de salud en el estado. Así mismo se tiene la tarea para realizar actividades tendientes a la prevención de problemas de impacto social en el Estado de Coahuila como es el caso específico de contribuir a mejorar la calidad de los servicios de atención a la salud.

Cabe mencionar que continuaremos con el programa de difusión por medio de pláticas a usuarios y prestadores de servicios médicos, sobre las funciones y atribuciones de la Comisión.

Dentro de los retos operativos para resolver el problema de atención al interior del estado, se elaboró un plan estratégico para acudir a las distintas regiones, con la finalidad de poner al alcance de toda la población las acciones de la COCCAM, y así, resolver las diferencias que pudieran presentarse en la relación médico paciente a nivel Estatal, a través de módulos fijos e itinerantes que se llevarán al interior del Estado, apegándonos a la estrategia 4.4.5 del Plan Estatal de Desarrollo.



"2014 AÑO DE LAS Y LOS JOVENES COAHUILENSES"

Establecemos el compromiso de realizar la coordinación y capacitación de manera efectiva llevando información y recomendaciones para la prevención de conflictos en la relación médico-paciente a todas las regiones del Estado, acudiendo de manera directa a las cinco regiones, para proporcionar información al respecto de las perspectivas y alcances de la Comisión.

Coordinar, en conjunto con la CONAMED y las instituciones de salud relacionadas, tanto públicas como privadas, la organización de cursos y talleres de Responsabilidad Médica, Métodos Alternos de Solución de Conflictos, Prevención de Conflictos Derivados del Acto Médico, Bioética y Derecho Sanitario, mediante la realización de un Congreso anual en conmemoración al décimo aniversario de la creación de la Comisión, para posicionarnos a nivel nacional como un organismo resolutorio en medios alternos y con plena autonomía.

Se plantean los siguientes objetivos:

La regulación de la atención médica requiere de estructuras específicas que permitan controlar las actividades de prestación de servicios, con la finalidad de orientarlas a la mejora de la calidad de la atención.

Promover la difusión de las recomendaciones para prevenir la mala práctica, fomentando una buena comunicación en la relación médico-paciente, así como para implementar una

mayor seguridad de los pacientes y mejorar la calidad de la atención médica, todo esto mediante la capacitación al personal de salud dentro del marco jurídico regulatorio del actuar médico.

Contribuir a la disminución de quejas en la atención médica y reducir los eventos adversos, a través del desarrollo de una cultura de calidad y seguridad en la prestación de los servicios médicos, difundiendo la información a la ciudadanía en torno a sus derechos como usuarios de atención médica.

Fortalecer los vínculos académicos entre las instituciones de salud y las entidades educativas, con el fin de implantar programas académicos para el conocimiento de las quejas médicas, sus consecuencias y su prevención.



"2014 AÑO DE LAS Y LOS JOVENES COAHUILENSES"

Entre las acciones que se llevarán a cabo para tales efectos podemos destacar:

- Fortalecer los programas de difusión para la población en general mediante la realización de un programa publicitario en prensa, radio y televisión.
- Orientar a las partes hacia una solución de controversias médicas a través del proceso arbitral.
- Generar cambios para la mejora de la calidad de la atención médica y en la seguridad del paciente.
- Dar seguimiento a los programas educativos hacia los profesionales de la salud, resaltando el enfoque preventivo de los conflictos entre los médicos y sus pacientes.
- Establecer, renovar y reafirmar convenios de colaboración con las asociaciones y colegios médicos estatales y locales de las diferentes regiones del estado, con la finalidad de intercambiar ideas, solicitar apoyos, trabajar de manera conjunta, en beneficio de sus agremiados y de sus pacientes.
- Ampliar nuestro compromiso con las instituciones formadoras de personal médico, para dar a conocer la problemática actual de la relación médico-paciente y evitar en lo posible, las inconformidades a consecuencia de esta situación.
- Establecernos como principal centro de referencia estatal en la resolución de conflictos derivados del acto médico y consolidar a la COCCAM como alternativa de solución de conflictos derivados del acto médico.
- Mantener la posición proactiva de la Comisión Coahuilense de Conciliación y Arbitraje Médico dentro del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico, participando de manera activa en las sesiones del mismo, manteniendo siempre una capacidad resolutoria y una capacidad conciliatoria por encima de los estándares de calidad que establece la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, haciendo del conocimiento a los miembros del Consejo de las actividades de la Comisión.

5

Atentamente


DR. M. Sergio Ortega Chávez
El Comisionado General

Anexo:

- 1.- Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos 2015 (impreso)
- 2.- Programa Anual de trabajo 2015

c.c.p.- ING. ARMANDO JAVIER RUBIO PÉREZ.- Subsecretario de Egresos.- Secretaría de Finanzas
C.P. VICTORIA IBARRA BANDA.- Subcomisionada Administrativa.- COCCAM
Archivo