SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Taller
Elementos estratégicos y Planeación en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Junio 2019

No es suficiente ser capaz de concebir nuevas estrategias osadas. El director general también debe ser capaz de traducir su visión estratégica en pasos concretos que "contribuyan a que se hagan las cosas".
Richard G Hamermesh

La planeación es algo que se hace antes de hacer algo, para que cuando se haga no resulte confuso.
A.A. Milne

Formulamos estrategias muy bellas, pero las implantamos de manera patética
Un ejecutivo de una compañía de componentes automovilísticos

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Agenda

1. **Objetivo del Taller**

2. **¿Qué es Planeación?**
   1. Niveles de Planeación
   2. Metodologías para realizar el Diagnóstico de la institución

3. **Definición de Elementos estratégicos**
   1. *Misión*
   2. *Visión*
   3. *Objetivos Estratégicos*
   4. *Diseño e implementación de Estrategias – Temas estratégicos -*

4. **Mapa estratégico**
   1. *Establecimiento de relaciones causales*
   2. *Control y seguimiento*

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Objetivo del taller

Conocer los fundamentos de la planeación y los conceptos básicos para el diseño y la implementación de la estrategia.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Agenda

1. **Objetivo del Taller**

2. **¿Qué es Planeación?**
   1. *Conceptos y Niveles de Planeación*
   2. *Metodologías para realizar el Diagnóstico de la institución*

3. **Definición de Elementos estratégicos**
   1. *Misión*
   2. *Visión*
   3. *Objetivos Estratégicos*
   4. *Diseño e implementación de Estrategias – Temas estratégicos -*

4. **Mapa estratégico**
   1. *Establecimiento de relaciones causales*
   2. *Control y seguimiento*

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¿Qué es Planeación?

"Cuando no tenga tiempo para hacer las cosas bien, siempre tendrá que sacar tiempo para hacerlas otra vez."

Ley de Meskimen

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¿Qué es Planeación?

Todas las personas que pertenecen a una organización se desempeñan con base en un precepto o paradigma hacia el rumbo futuro de la entidad.

Se conducen hacia una visión determinada del rumbo y futuro posible de la entidad.

Este rumbo es definido durante el proceso de planeación estratégica y es aquí donde se establece la secuencia de acciones que deben seguirse para el logro de objetivos.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¿Qué es Planeación?

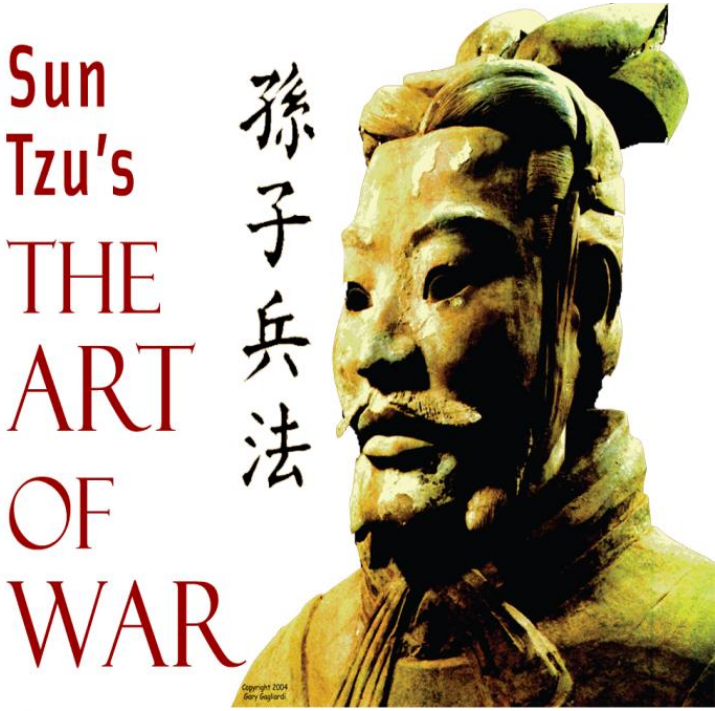
La Planeación no tiene que verse como un paradigma imaginario, sino como un proceso plasmado en la realidad que define acciones que deben realizar todos los servidores públicos al máximo nivel de coherencia y consistencia entre los niveles de decisión y así considerar viva esa planeación.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Antecedentes de la Planeación

Así tenemos la planeación como **sinónimo de previsión** en el ámbito de la contienda militar, específicamente referido al posicionamiento de las fuerzas en el campo de batalla, aspecto descrito por Sun Tzu en “El Arte de la Guerra”, documento posiblemente escrito entre los años 400 a.C. y 320 a.C.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Antecedentes de la Planeación

En el ámbito de la gestión moderna en el siglo XX, destacan las obras de Norton y Kaplan, Michael Porter y Henry Mintzberg, este último define a la planeación como **Etapa del proceso administrativo en donde se debe identificar los objetivos a lograr y definir las prioridades**

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¿Qué es estrategia?

Es el proceso de **diseño y articulación de las acciones y recursos necesarios para la operación de planes y programas** de trabajo específicos, que a su vez conducen a la obtención de resultados en un periodo de tiempo determinado.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación

En la literatura especializada se distinguen tres niveles de planeación, que comprenden desde lo más global o general hasta lo más local y específico; en ese continuo se distinguen el nivel estratégico, el estructural o táctico y el operativo.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Estratégica

El nivel estratégico centra su atención en la **tarea fundamental de la organización**: su razón de ser, responde a la pregunta de qué hacer y por qué hacer, es **encabezado por el cuerpo directivo** quien establece las directrices, los objetivos y las estrategias de **carácter general** de la entidad.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Estratégica

Considera **la posición** que guarda la entidad misma **en el entorno** y su vínculo con los diversos grupos de interés con los que debe interactuar en el cumplimiento de sus objetivos.

Involucra a **toda la organización** y considera también la influencia de los implicados externos que facilitan u obstaculizan su acción.

Establece un periodo de largo plazo como marco temporal de referencia para la consecución de sus objetivos.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Táctica o Control de Gestión

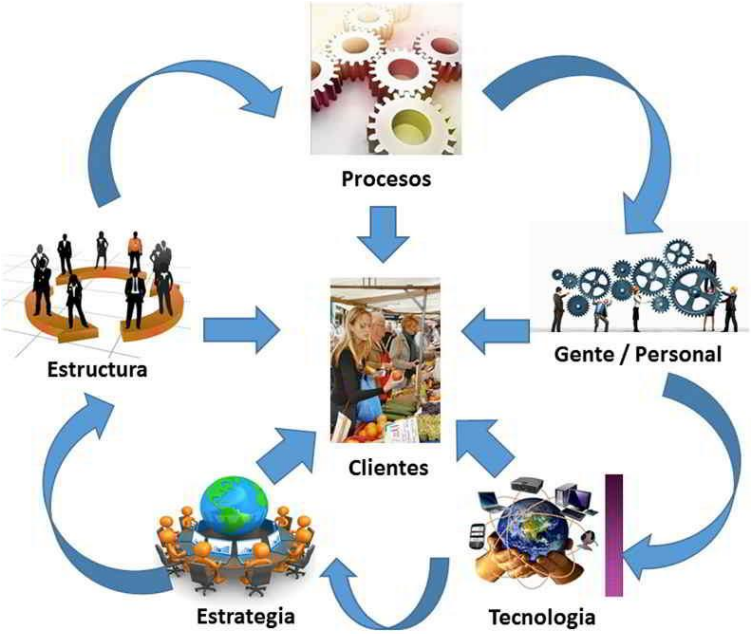
Toma como punto de partida la estrategia ya delimitada en el nivel superior y prevé la forma de **manejar los medios y utilizar los recursos** para concretarla.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Táctica o Control de Gestión

Implica la búsqueda de la manera más satisfactoria para **articular los esfuerzos humanos y los recursos** disponibles, aprovechándolos al máximo, para obtener los resultados esperados.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Táctica o Control de Gestión

Combinación de esfuerzos y recursos **implica la estructuración de tareas** como pueden ser la asignación de responsabilidades y el diseño de los mejores flujos y modalidades de trabajo, es decir **acciones propuestas** encaminadas a lograr en consecuencia los resultados proyectados.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Niveles de Planeación: Planeación Operativa o Control Operativo

Centra su atención los **aspectos más específicos, locales e inmediatos**.

Se enfoca en los **detalles concretos** del proceder operativo, del día a día que permite estructurar los objetivos planteados en el primer nivel y el logro de resultados particulares.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

La planeación estratégica atiende el exterior de la entidad: relaciones e influencia del entorno y vinculación con entidades similares.

La planeación operativa, denominada también control operativo, **atiende prioritariamente aspectos internos** en un horizonte temporal de corto plazo, su producto son los denominados programas operativos cuya vigencia puede ser anual o multi-anual.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Administración Pública

La burocracia se caracteriza por operaciones altamente rutinarias que se logran por medio de la **especialización, las reglas y reglamentos** muy formalizados, el agrupamiento de tareas en departamentos funcionales, la autoridad centralizada, cortos tramos de control y toma de decisiones que sigue la cadena de mando.

PROCESO DE PLANEACIÓN

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivo

ANÁLISIS

INTERNO

- FODA
- Matriz Grant

EXTERNO

- 5 Fuerzas Porter
- Modelo de H & F

ELECCIÓN

VENTAJA ESTRATÉGICA

- BOS

IMPLEMENTACION

- BSC
- APO

- Razón de existir de la organización
- Pone las bases para la diferenciación

- A donde quiero llegar
- ¿Cuál es mi ideal acerca de la organización

- Normas que rigen la conducta en la organización

- Es la descripción de los resultados que deben ser alcanzados
- Son específicos, medibles, alcanzables, fecha determinada, tener responsable

---

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los recursos de la organización y sus oportunidades y amenazas externas?

- Fortaleza clave
- Fortaleza superflua
- Debilidad clave
- Debilidad clave

- Amenaza de organismos con funciones similares
- Falta de cooperación
- Poder de negociación con estado y organismos
- Poder de convencimiento a ciudadanía
- Amenaza de ingreso de servicios similares

- La estrategia tiene cinco elementos y ofreciendo respuestas a cinco preguntas: ámbitos: ¿dónde actuaremos?; vehículos: ¿cómo llegaremos allí?; diferenciadores: ¿cómo ganaremos la confianza de la ciudadanía?; fases: ¿cuál será la velocidad y la secuencia de nuestros movimientos?; lógica económica: ¿cómo aprovecharemos mejor nuestros recursos?

- Se basa en la creación de propuestas de valor para una correcta implementación de la estrategia.
- Casi todas las definiciones de estrategia incluyen una percepción genérica sobre calidad, servicio, aprovechamiento de recursos, innovación, relaciones.
- En la lógica tradicional, los clientes reciben esos atributos como resultado de los procesos de interacción de la institución
- "El problema con la mayoría de las "Propuestas de Valor" es que no son ni "Innovadoras" ni "Diferenciadoras"

- Permite medir e implementar la Estrategia de las organizaciones y esta enfocado al beneficio social.
- Basado en la relación causa-efecto y las perspectivas: sustento operativo, aprendizaje y crecimiento, tecnología y procesos y beneficio social.
- Alinea los esfuerzos de la Organización claramente temas estratégicos.
- Permite traducir la Estrategia, estableciendo puentes para que su ejecución se vincule en toda la Comisión.

- Es la alineación de los esfuerzos de todos los integrantes de una organización hacia el logro de los Objetivos Estratégicos, Por lo que se deben desplegar objetivos con sus indicadores en todos los niveles de la organización.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Análisis FODA

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los recursos de la Institución y sus oportunidades y amenazas externas?

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Análisis FODA

- FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.
- la parte **interna** tiene que ver con las **fortalezas** y las **debilidades** del organismo, aspectos sobre los cuales tenemos algún grado de control.

- la parte **externa** se focaliza en las **oportunidades** que ofrece el entorno y las **amenazas** que debe enfrentar la organización con su entorno. Sobre esta parte, no tenemos un control directo.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FORTALEZAS

- Una ***fortaleza*** está dada por un recurso o una capacidad que en un momento dado permite que la Comisión tenga **mayor** eficiencia y efectividad

PREGUNTA:

¿Cuáles son aquellos aspectos (CINCO) en donde piensan que radican las principales fortalezas de la CONAMED?

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

DEBILIDADES

- Una **debilidad** es la carencia de un recurso o capacidad que en un momento dado permite que la Comisión **PIERDA** eficiencia y efectividad

- **PREGUNTA**:

¿Cuáles son aquellos aspectos (cinco) en donde se creen que la CONAMED pueda presentar una vulnerabilidad?

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

OPORTUNIDADES Y AMENAZAS

- Las **oportunidades** organizacionales se encuentran en aquellas áreas que el ENTORNO EXTERNO ofrece y que podrían generar altos desempeños.

- Las **amenazas** organizacionales están en aquellas áreas en las que el ENTORNO EXTERNO podría dificultar el desempeño de la Comisión.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

FORTALEZAS:	DEBILIDADES:
•Habilidades Importantes • Activos Valiosos: Físicos, Humanos, Organizacionales, Intangibles • Capacidades (eficiencia y efectividad) •Alienación de esfuerzos	• Habilidades Deficientes • Carencia de Activos: Físicos, Humanos, Organizacionales, Intangibles • Capacidades Débiles o Inexistentes •Recursos
OPORTUNIDADES:	**AMENAZAS:**
• Cambios Normativos • Acceso a nueva Tecnología • Cambio de Gobierno	•Nuevas políticas Públicas o cambio de gobierno • Sustitutos (CDH, judiciales, despachos de abogados especializados) • Cambios tecnológicos • Regulaciones • Cambio en necesidades de la Población

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

- Una ***fortaleza*** se convierte en ***fortaleza fundamental*** cuando la actividad que se realiza adecuadamente resulta ***central*** para la efectividad del organismo

- Con frecuencia, una fortaleza fundamental es resultado de la ***colaboración*** entre las diferentes partes de una organización

- Por lo general, ***las fortaleza fundamentales*** se encuentran en la gente de la organización, no en los activos

- Una ***fortaleza fundamental*** otorga a la organización una ***capacidad de enfrentar el entorno*** potencialmente valiosa y que representa un ***activo*** definido

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¿Qué oportunidades puedo aprovechar gracias a mis fortalezas?

¿Cómo puedo minimizar y tratar de combatir las amenazas debido a mis fortalezas?

	O	A
F	F/O	F/A
	D/O	D/A

¿Qué oportunidades puedo perder debido a mis debilidades? ¿Qué puedo hacer?

¿Qué sucedería si se cruzan estos elementos? ¿Qué puedo hacer para evitarlos?

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Ilustración de la matriz F.O.D.A.

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Zona en que la Comisión debe explotar al máximo sus recursos para brindar el máximo beneficio social	Zona en que la Comisión debe tratar de neutralizar los efectos externos y transferir fortalezas a las áreas de oportunidad
Debilidades	Zona en que la Comisión debe invertir recursos, capacitación, tecnología para superar sus debilidades y aprovechar las oportunidades	Zona en que la Comisión ve amenazada su existencia y de la que debe salir rápidamente con acciones de mejora o cambio para reconvertir sus procesos o relaciones

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

	O	A
F	F21/O3 Gracias a que se atendió el 100% de solicitudes de Transparencia ayuda a mejorar la imagen y relaciones institucionales. F17/O6/O12/O16 Dado que se está llevando a cabo actualización de procesos se pueden mejorar procedimientos de archivo, desarrollar esquemas de información confiable y puede ayudar a definir indicadores de desempeño	F21/A5/A16 Gracias a que se atendió el 100% de solicitudes de Transparencia se puede evitar la mala percepción F14/A2 Ya que se tiene un SGC Y un sistema de información (SAQMED) se pueden atender auditorias y Solicitudes de información
D	D1/ O5 Dado que el ámbito de acción está restringido por la ley, es difícil convencer a profesionales de la salud Para acudir a la Comisión y aceptar el proceso arbitral	D14/A4 Dado que falta claridad en la normatividad y en su aplicación se pueden dar Alejamiento del gremio médico

Una vez hechos los cruces

Se deben proponer estrategias para:

- Aprovechar al máximo las oportunidades.
- Minimizar el riesgo de las amenazas.

Las estrategias deben priorizarse de acuerdo a las conclusiones.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Conclusiones de la matriz FODA

- Identificar las fortalezas y las debilidades claves de la Comisión.

- Determinar si la comisión esta en riesgo (cuadrante debilidades y amenazas / debilidades y oportunidades) o bien si esta en una posición de poco riesgo (fortalezas y amenazas / fortalezas y oportunidades)

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Matriz de Grant

¿De qué es capaz una institución?

Para saber de que es capaz una organización es necesario examinar sus **recursos** y la manera en la que estos se utilizan para crear competencias organizacionales.

La idea central de Grant es que la estrategia de la institución y por ende el resultado de su gestión dependen de sus recursos (tangibles e intangibles) y de sus competencias.

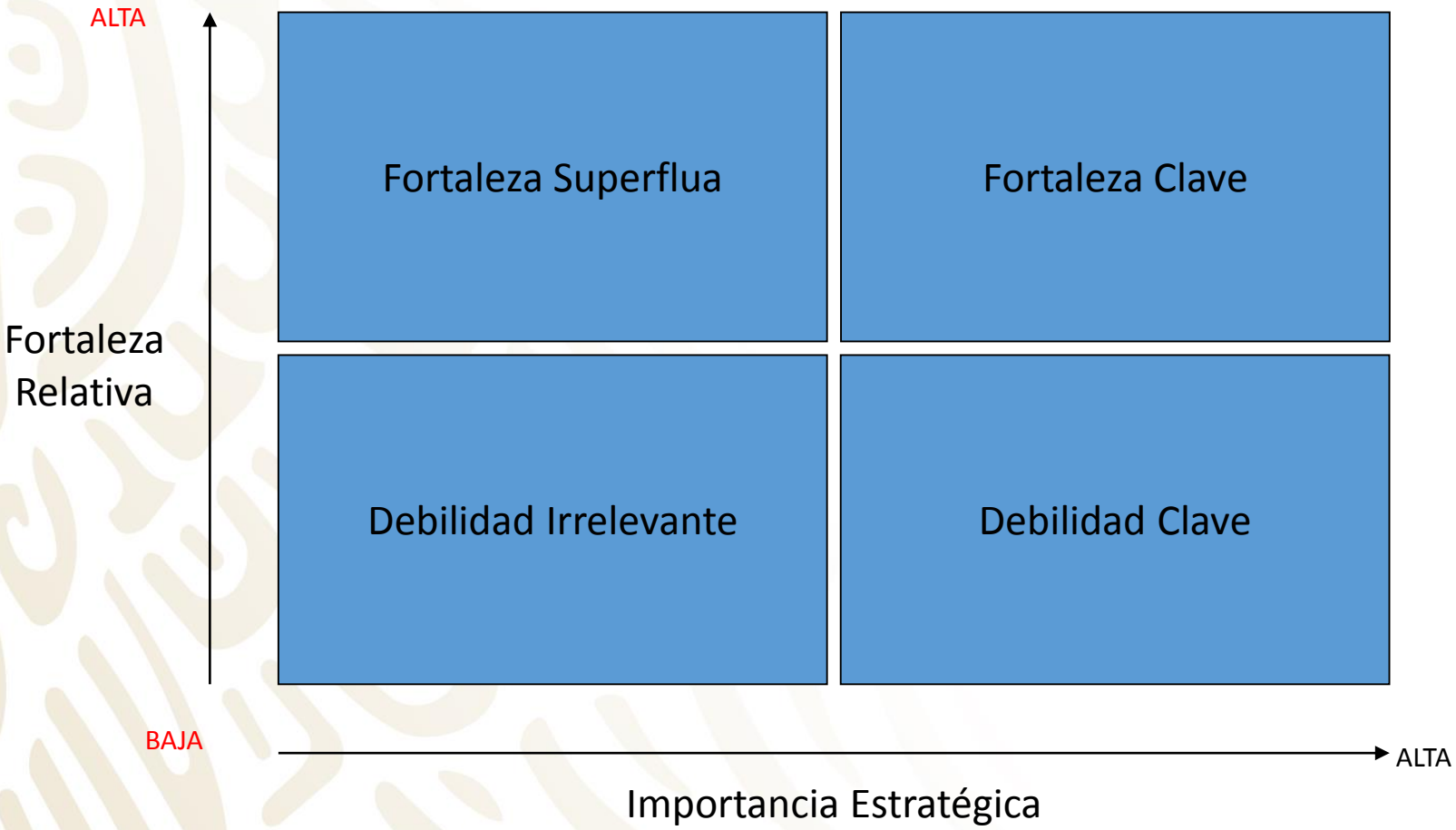
- La postura de Grant implica:
  - Cada institución es un ente individual.
  - La clave para en la gestión no consiste en hacer lo mismo que los demás sino explotar las diferencias dadas por los recursos y las capacidades del personal (capital humano)

- La estrategia se debe focalizar en explorar y explotar las combinaciones de recursos y competencias de las que dispone la organización:
  - Explotar las fuerzas esenciales.
  - Desarrollar recursos y capacidades para adaptarse al entorno en constante cambio.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

Matriz

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



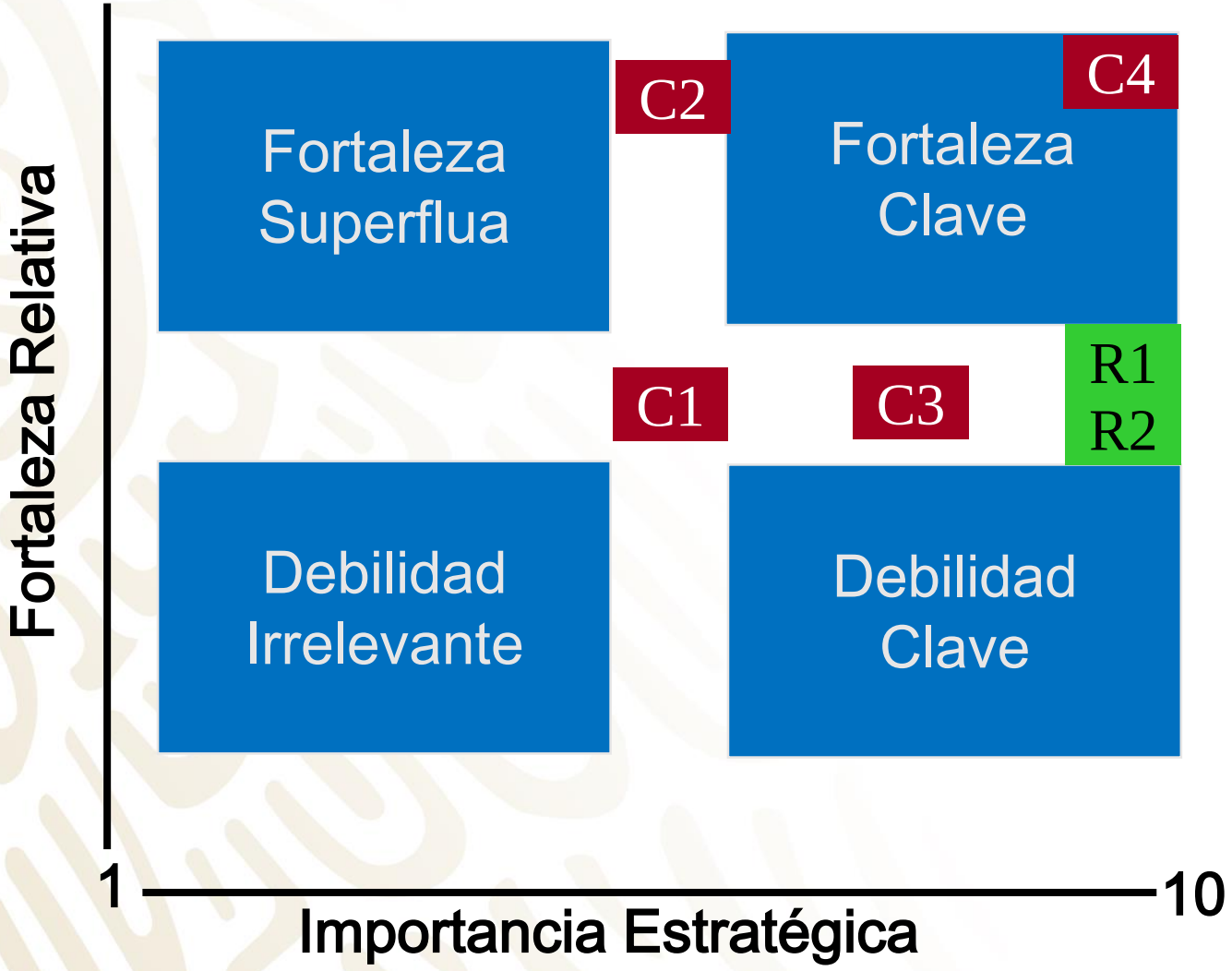
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Matriz de Grant

R= Recurso C= Capacidad	Importancia Estratégica 1 min -10 max	Fuerza Relativa 1 min - 3 max	Comentario
R1 - Procesos	9	2	Actualización del manual de procedimientos y establecimiento del SGC
R2 - Sistemas/TI	9	2	Se está realizando una revisión de sistemas informáticos para apoyar mejor a la gestión
C1 - Desarrollo Capital Humano	7	2	Se está realizando un fuerte apoyo a la capacitación del personal
C2 - Transparencia	6	3	En 2018 se alcanzo el 100% de respuesta a tiempo en solicitudes del INAI
C3 - Estrategia	8	2	La estrategia se está desplegando a toda la organización, todos saben que hacer y para que
C4 - Servicio a usuarios	9	3	Se tiene un enfoque de atención al usuario (encuestas de satisfacción)

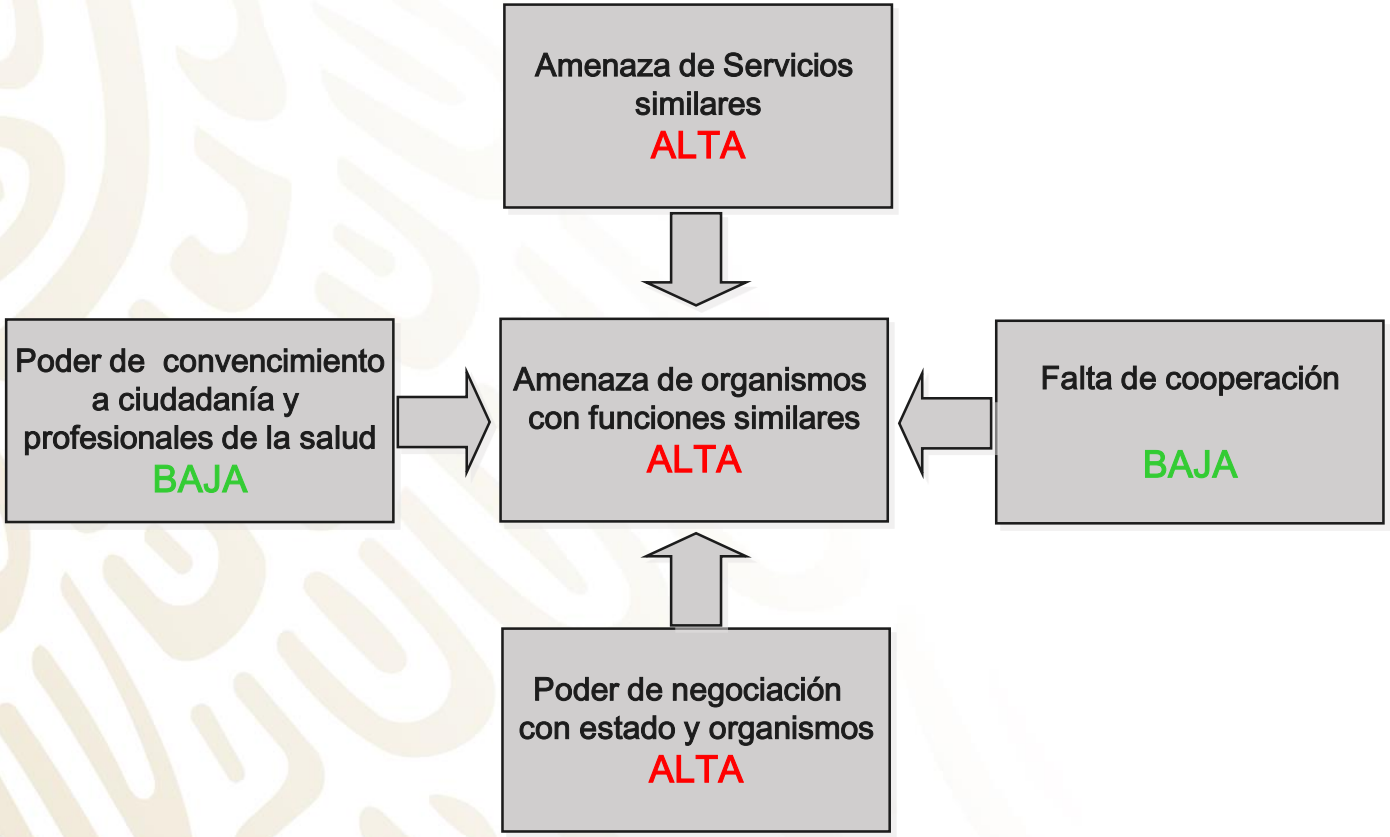
3


Fortaleza Relativa
Fortaleza Superflua
C2
Fortaleza Clave
C4
C1
C3
R1
R2
Debilidad Irrelevante
Debilidad Clave
1
10
Importancia Estratégica

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Fuerzas de Porter



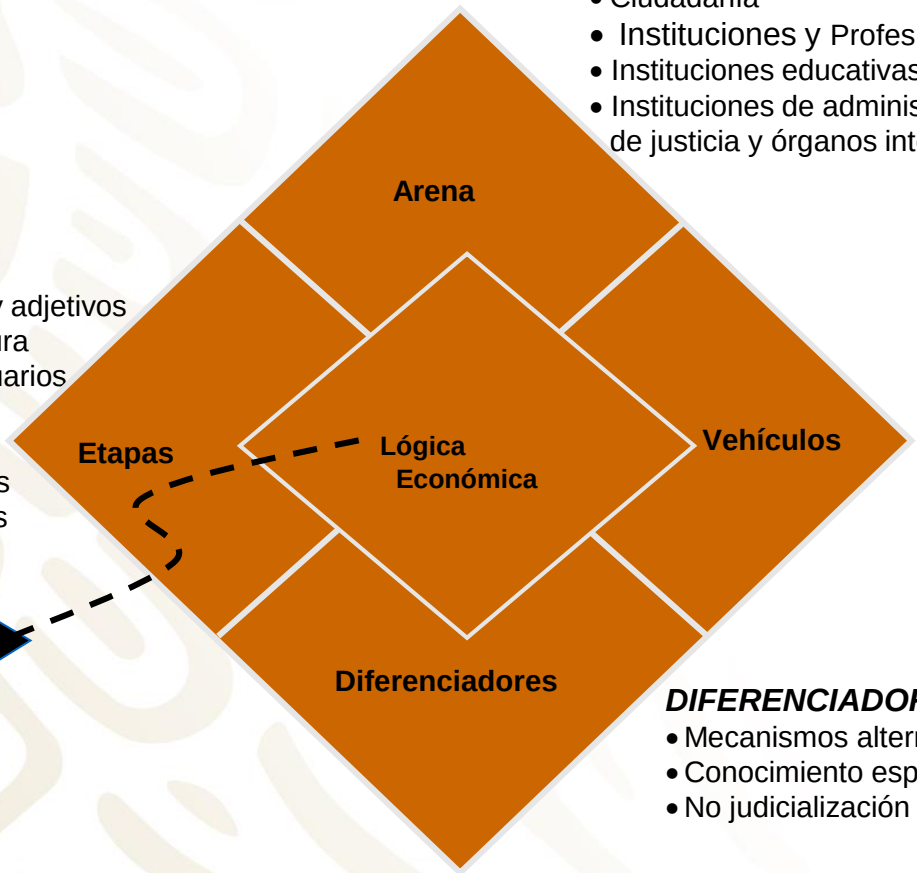
SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Los Cinco Elementos de la Estrategia Hambrick & Fredrickson

ARENA ¿Dónde vamos a actuar?

- Ciudadanía
- Instituciones y Profesionales de la Salud
- Instituciones educativas
- Instituciones de administración y procuración de justicia y órganos internos de control



ETAPAS

- Eficientar procesos sustantivos y adjetivos
- Profesionalización de la Estructura
- Mejorar niveles de servicio a usuarios
- Mejorar automatización
- Convenios
- Investigación y recomendaciones
- Conferencias eventos educativos

VEHÍCULOS

- Página en Internet
- Campaña de difusión
- Conferencias y cursos
- Convenios
- Difusión por entrevistas
- Investigaciones y recomendaciones

LÓGICA ECONÓMICA

- Convenios
- Eficiencia en la operación

DIFERENCIADORES

- Mecanismos alternativos – buena voluntad
- Conocimiento especializado
- No judicialización

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

1. **Objetivo del Taller**

2. **¿Qué es Planeación?**
   1. *Conceptos y Niveles de Planeación*
   2. *Metodologías para realizar el Diagnóstico de la institución*

3. **Definición de Elementos estratégicos**
   1. *Misión*
   2. *Visión*
   3. *Objetivos Estratégicos*
   4. *Diseño e implementación de Estrategias – Temas estratégicos* -

4. **Mapa estratégico**
   1. *Establecimiento de relaciones causales*
   2. *Control y seguimiento*

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Misión

- La declaración de misión describe la razón de existir de la Comisión
- Su identidad
- Los grupos interesados atendidos
- Los valores
- Elementos clave:
  - ¿A quién atendemos?
  - ¿Qué necesita?
  - Actividades, tecnologías ¿Cómo lo hacemos?

Es la base para desarrollar la estrategia

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Elementos estratégicos de la CONAMED

Nuestra Misión

Enunciado corto que describe el propósito fundamental y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

Somos la institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

Visión

- Es una representación de un estado futuro, posible o deseable, de la organización.
- Una vez establecida la visión, se formula una estrategia para cerrar la brecha entre la "*realidad*" actual y el futuro potencial. La visión indica hacia donde se dirigen las estrategia de la firma.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Nuestra Visión

La **Visión** es la descripción de un escenario altamente deseado por la alta dirección de una organización. Es la capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permite tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en un organización

Ser la instancia de primera elección que responda a las necesidades de la población en la atención de controversias médicas.

Ser referencia que genere y aporte conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Misión vs Visión

Una declaración de Misión está enfocada en las actividades actuales de la Comisión – ***"quiénes somos y qué hacemos"***

- Oferta actual de servicios
- Necesidades de todos los usuarios
- Habilidades tecnológicas y de servicio

Una visión estratégica define el patrón de futuro de la Comisión

- - ***"hacia dónde vamos"***

- Nuevos servicios a brindar
- Enfoque de tecnología – servicio – usuario
- Tipo de institución que la administración está tratando de crear

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Objetivos

- La palabra objetivo proviene de ob-jactum, que significa "a donde se dirigen nuestras acciones."
- Los objetivos son los fines hacia los cuales está encaminada la actividad de la Comisión.
- Características:

a. **Claros**: deben estar claramente definidos, de tal forma que no exista ninguna ambigüedad en aquellos que son responsables de su logro.

b. **Flexibles**: deben modificarse para aprovechar las condiciones del entorno.

c. **Medibles**: deben ser medibles en un horizonte de tiempo para poder determinar con precisión su cumplimiento.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Objetivos Estratégicos

Los **objetivos estratégicos** son la descripción de los resultados que se deben alcanzar. Sustentan la misión y visión de la institución con base en las necesidades de la población usuaria, las políticas públicas y el marco normativo.

1. Apoyar y promover en la solución de controversias suscitadas entre los usuarios y los prestadores de los servicios médicos para contribuir a hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de la población.

2. Desarrollar líneas de investigación operativa interdisciplinaria, estrategias de comunicación; así como de educación a los profesionales de la salud sobre el quehacer institucional de la CONAMED, a partir del análisis de las quejas médicas y de la notificación de incidentes en salud, orientadas a la protección de los usuarios de los servicios de salud y a la prevención de errores en la práctica médica, fortaleciendo la seguridad del paciente.

3. Fortalecer el proceso sustantivo institucional, con la finalidad de ofrecer servicios accesibles, transparentes y de calidad, disponer de información confiable y oportuna y consolidar la homologación del proceso arbitral con las comisiones estatales de arbitraje médico.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Identificación de los Temas Estratégicos

Misión
Visión
Objetivos

Atención de quejas médicas

Tiene como finalidad orientar los esfuerzos y recursos institucionales hacia los servicios que brinda la Comisión: Orientación, asesoría especializada, gestión inmediata, conciliación y arbitraje

Dictamen médico institucional

A través de este tema se busca apoyar a las autoridades encargadas de la procuración e impartición de justicia y a los órganos internos de control

Investigación, difusión y enseñanza

Desarrollar y difundir proyectos de investigación, recomendaciones y actividades educativas para mejorar la calidad de la práctica de los profesionales de la salud, la seguridad del paciente y la protección a los usuarios de los servicios de salud.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

1. **Objetivo del Taller**

2. **¿Qué es Planeación?**
   1. *Conceptos y Niveles de Planeación*
   2. *Metodologías para realizar el Diagnóstico de la institución*

3. **Definición de Elementos estratégicos**
   1. *Misión*
   2. *Visión*
   3. *Objetivos Estratégicos*
   4. *Diseño e implementación de Estrategias – Temas estratégicos*

4. **Mapa estratégico**
   1. *Establecimiento de relaciones causales*
   2. *Control y seguimiento*

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Misión
¿Porqué existe la Comisión? Propósito

Valores
¿En qué se cree en la Comisión? Fundamentos

Visión
¿Qué se quiere ser? Estado futuro

Estrategia
Directrices para la Transición: Hipótesis del Cambio

Resultados
Implementacion y Enfoque de la Estrategia: Resultados por Perspectiva y Alineacion

Acciones de Soporte (Inicitivas)
Que se Necesita Hacer: ¿Qué?/¿Cómo?/¿Cuándo?/¿Quién?

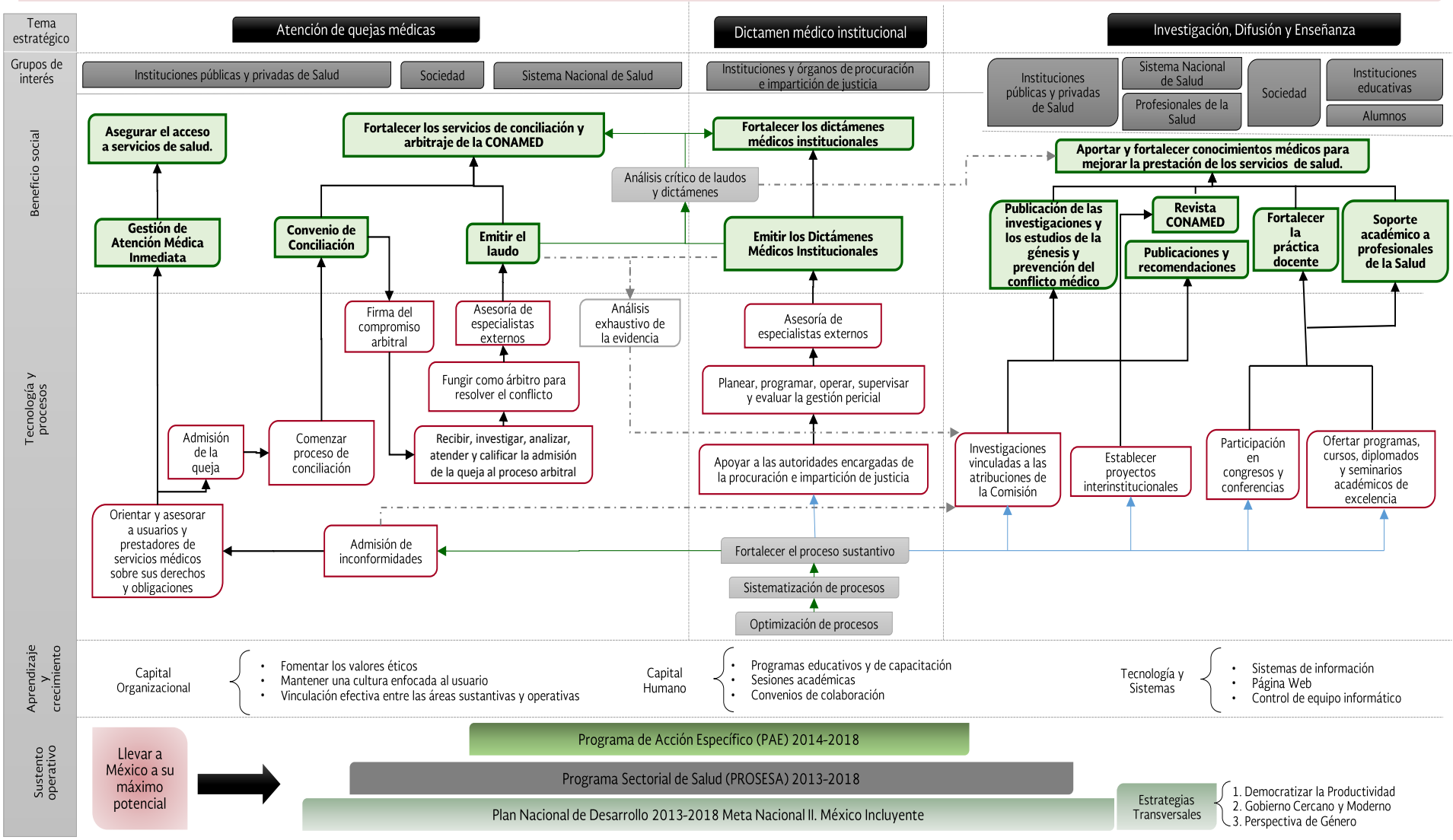
Objetivos por proceso
Contribuciones :Indicadores y metas a todos los niveles

Resultados Estrategicos

Beneficio social Incrementado	Usuarios Satisfechos	Procesos Efectivos: Cadenas de Valor / Vectores Criticos	Personal Motivado: Capacitado / Alineado

Misión: Somos la institución pública gubernamental que ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias entre usuarios y prestadores de servicios médicos; colaboramos con autoridades de procuración e impartición de justicia y participamos en la investigación, en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

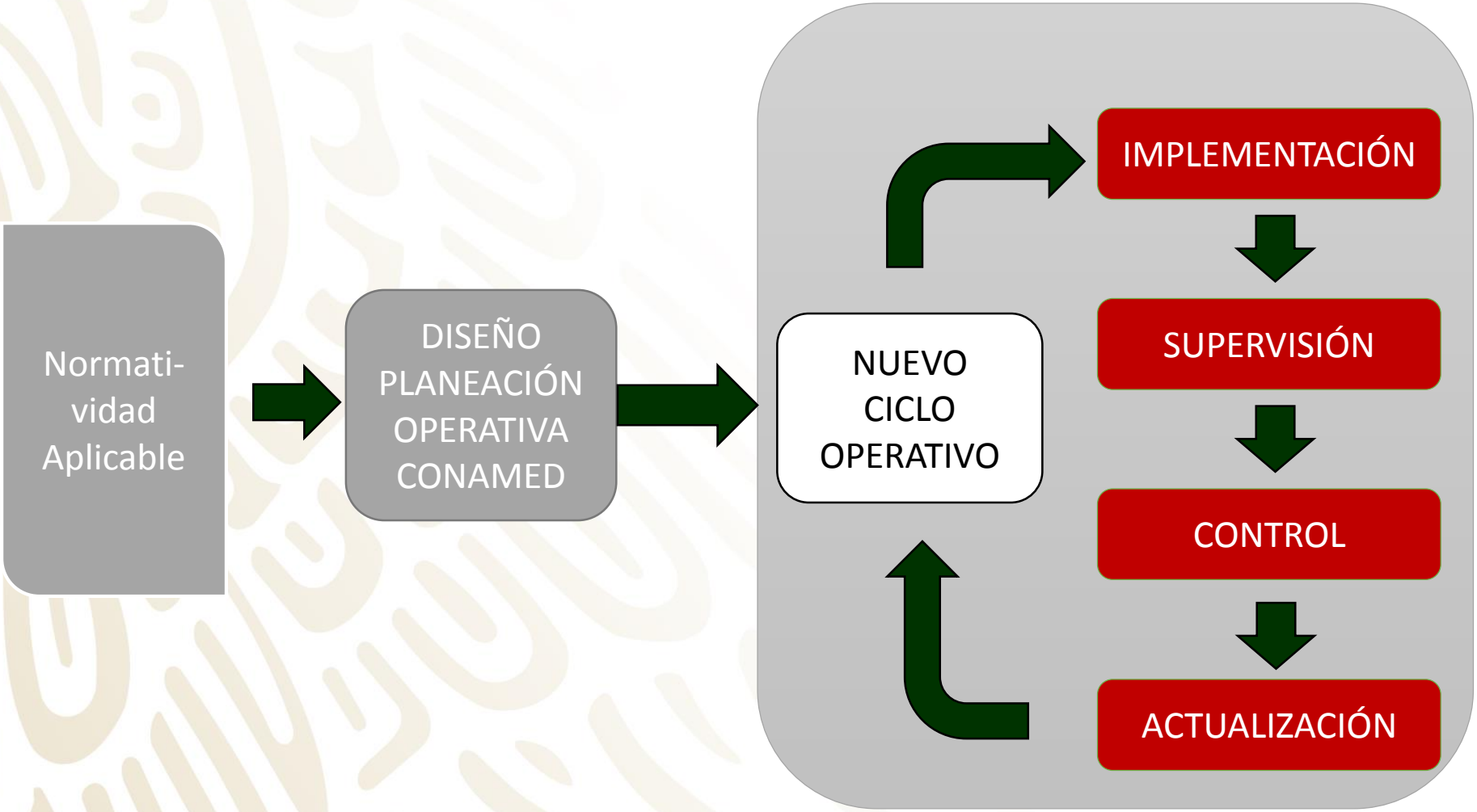
Visión: Ser la instancia de primera elección que responda a las necesidades de la población en la atención de controversias médicas. Ser referencia que genere y aporte conocimiento para mejorar la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Control y seguimiento



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CONAMED
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

¡¡Gracias por su atención!!