



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONAMED**  
COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO



# Consejo Mexicano de Arbitraje Médico

## Planeación

---

Mtro. David Olvera López

## Contenido:

- Elementos estratégicos
- Temas estratégicos
- Mapa estratégico
- Siguietes pasos

## Elementos estratégicos Misión Propuesta

- La MISIÓN debe establecer, la razón de existir del Consejo, que hacemos, para quién lo hacemos, cómo y dónde lo hacemos y su identidad entre otros.

*Coordinar a las comisiones de arbitraje médico en la implementación y gestión de un modelo operativo común para la atención de inconformidades de la atención médica a nivel nacional mediante el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias como la conciliación y el arbitraje; incluyendo además el estudio y análisis de las causas que motivan la inconformidad.*

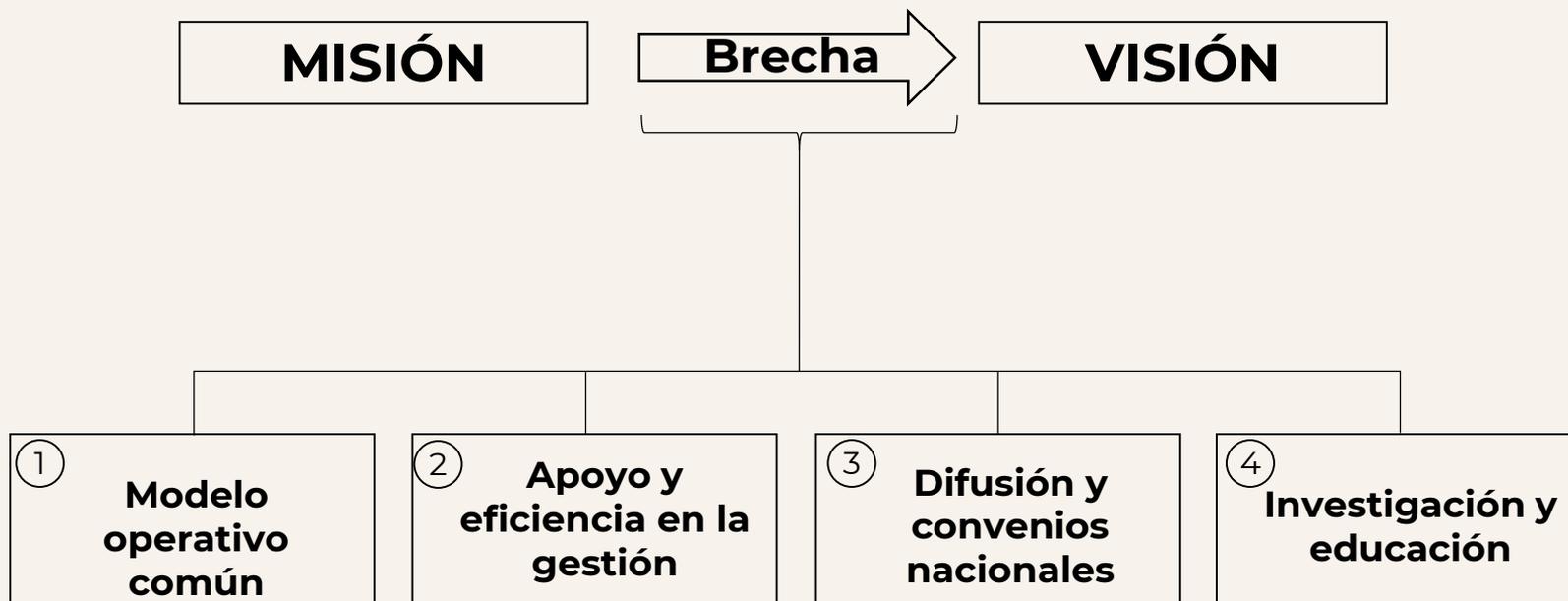
## Elementos estratégicos Visión Propuesta

- La VISIÓN debe declarar en dónde queremos estar en el largo plazo y como pretendemos llegar ahí. Es la capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir un estado futuro deseable.

*Ser el organismo promotor, consultor y vinculador entre las comisiones de arbitraje médico, el Sistema Nacional de Salud y demás organismos públicos; que a través de la mejora continua del modelo común de arbitraje médico, genere, difunda e imparta conocimiento dirigido a la prevención del conflicto derivado del acto médico, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención en salud y la seguridad del paciente.*

# Temas estratégicos Propuesta

- Una vez establecida la visión, se determinan los temas estratégicos para cerrar la brecha entre la “realidad” actual y el futuro potencial.



## Temas estratégicos Propuesta

① **Modelo operativo común**

Tiene como finalidad alinear y orientar los procesos y en su caso, servicios ofrecidos en las comisiones de arbitraje médico hacia un modelo operativo y de gestión común, buscando replicar la experiencia exitosa y las mejores prácticas.

② **Apoyo y eficiencia en la gestión**

Este tema coadyuvará a la consolidación de la operación y a la cooperación con la emisión de productos como el laudo y el dictamen entre las comisiones de arbitraje médico, ya que dada la experiencia, normatividad específica y diversidad de atribuciones, es necesario apoyar y supervisar la gestión.

③ **Difusión y convenios nacionales**

Promover y coordinar la difusión del Consejo Mexicano de Arbitraje Médico y de las Comisiones de Arbitraje en diversos organismos; así mismo, negociar convenios de colaboración con instancias como instituciones de salud, aseguradoras, comisiones de derechos humanos, órganos internos de control, etc.

④ **Investigación y educación**

De forma conjunta (comisiones de arbitraje médico, instituciones educativas y de salud) generar conocimiento y realizar actividades de educación (incluyendo pregrado) a nivel nacional; analizando las causas que impactan la calidad de atención de salud, las quejas médicas y los incidentes en salud.

## Elementos estratégicos

### Objetivos estratégicos Propuestos

- Los objetivos estratégicos son la descripción de los resultados que se deben alcanzar; sustentan la misión y visión con base en las necesidades de la población usuaria, las políticas públicas y el marco normativo.
  1. *Diseñar, implementar y consolidar el modelo operativo común de las Comisiones de arbitraje médico.*
  2. *Implementar un programa de apoyo operativo para la emisión de laudos y dictámenes entre las Comisiones de arbitraje médico.*
  3. *Dar a conocer las actividades de las Comisiones de arbitraje médico y las bondades de los MASC a instituciones de salud, autoridades, instituciones educativas y sociedad en general y obtener su reconocimiento.*

## Elementos estratégicos

### Objetivos estratégicos Propuestos

- Los objetivos estratégicos son la descripción de los resultados que se deben alcanzar; sustentan la misión y visión con base en las necesidades de la población usuaria, las políticas públicas y el marco normativo.
4. *Gestionar a través de convenios, la cooperación de instituciones de salud, educativas, financieras y judiciales para que en conjunto, se tenga un mayor impacto en el sector salud .*
  5. *Generar proyectos de investigación y recomendaciones con base en las quejas médicas atendidas a nivel nacional para prevenir errores en la práctica médica.*

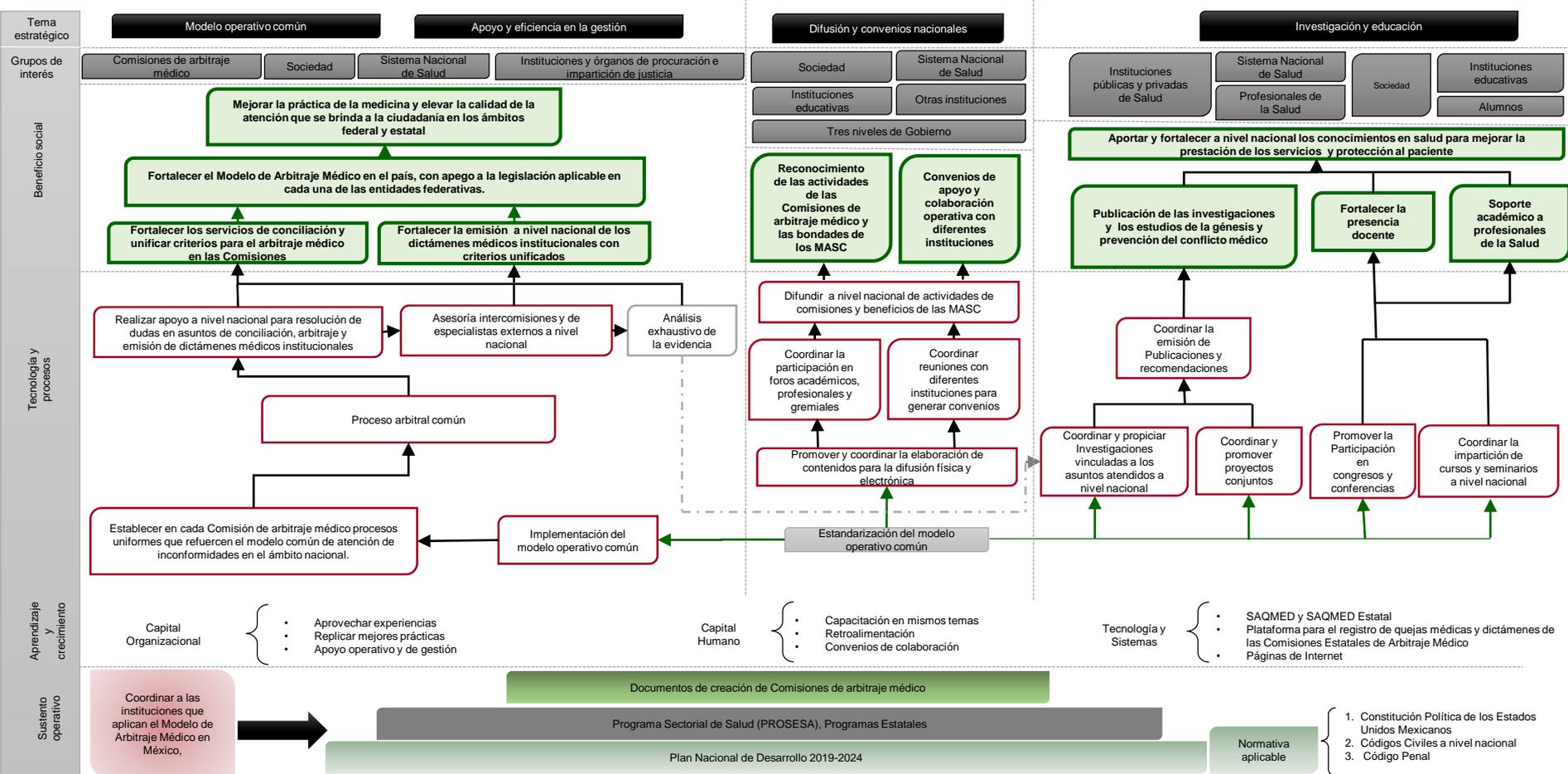
## Elementos estratégicos

### Objetivos estratégicos Propuestos

- Los objetivos estratégicos son la descripción de los resultados que se deben alcanzar; sustentan la misión y visión con base en las necesidades de la población usuaria, las políticas públicas y el marco normativo.
6. *Diseñar e impartir actividades educativas sobre la prevención del conflicto derivado del acto médico de forma presencial y a distancia a nivel pregrado, a profesionales de la salud y a la sociedad en general.*

**Misión:** Coordinar a las comisiones de arbitraje médico en la implementación y gestión de un modelo operativo común para la atención de inconformidades de la atención médica a nivel nacional mediante el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias como la conciliación y el arbitraje, incluyendo además el estudio y análisis de las causas que motivan la inconformidad.

**Visión:** Ser el organismo promotor, consultor y vinculador entre las comisiones de arbitraje médico, el Sistema Nacional de Salud y demás organismos públicos; que a través de la mejora continua del modelo común de arbitraje médico, genere, difunda e imparta conocimiento dirigido a la prevención del conflicto derivado del acto médico, contribuyendo a mejorar la calidad de la atención en salud y la seguridad del paciente.



## Siguientes pasos

- **Formación de equipos de desarrollo e implementación.** Los equipos de desarrollo e implementación de actividades deberán estar conformados por personal de las Comisiones de arbitraje médico, brindando apoyo que corresponda la CMAM.
- **Parametrización.** En esta fase se establecerán metas de desempeño, se determinarán y programarán actividades con tiempos, recursos y responsables, así como el inicio de los procesos de supervisión y control. Finalmente, se establecen lineamientos para las herramientas de control y su aplicación para retroalimentar el proceso de planeación.
- **Inicio de supervisión y control.** proceso continuo de la planeación estratégica. El objetivo fundamental de la planeación es desarrollar un proceso continuo e iterativo de planeación, supervisión y control que indique posibles retrasos y desviaciones en la aplicación de actividades estratégicas y no sólo se limite al ejercicio de evaluación ex-post de cumplimiento de metas y objetivos.

## Siguientes pasos

- Este ejercicio de planeación incluye una actualización continua de los elementos y mapa estratégicos, considerando el diseño e implantación de acciones preventivas, correctivas, o en su caso, modificar y ajustar la planeación original. El caso extremo de adecuación sería la necesidad de cambiar alguno de los temas u objetivos estratégicos.
- Esta labor de seguimiento y planeación continua es la manera de asegurar que la CMAM siga el camino a la excelencia a través de una continua actualización flexible a situaciones nuevas que puedan generar nuevos procedimientos y actividades, o en su caso, asumir perspectivas adicionales.