



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE**  
**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
 SUBSECRETARÍA DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO  
 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO



**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2018**

**ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	094 Programa sobre Resolución de Conflictos Suscitados entre los Usuarios de los Servicios Médicos y los Prestadores de dichos Servicios
-------------------------	--

	RESUMEN NARRATIVO	ORDEN EN LA MIR	INDICADORES					METAS				FUENTES DE INFORMACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
			INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META	OBSERVACIONES			
<b>FIN</b>	Contribuir a solucionar los conflictos derivados del acto médico	F1182	1015 Tasa de variación de casos atendidos resueltos respecto a los recibidos	$[(\text{Total de casos solucionados en el año actual} / \text{Total de casos recibidos en el año anterior}) - 1] \times 100$	Estrategico	Eficacia	Anual	0	Por ciento	5.2	Se atenderán todos los casos suscitados	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Que los usuarios de los servicios médicos que lleguen a interponer una queja a la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche quieran conciliar si es necesario.
<b>PROPOSITO</b>	Los prestadores de servicios y los usuarios de los servicios médicos resuelven sus inconformidades derivadas de la atención médica	P1233	1016 Porcentaje de casos atendidos resueltos respecto a los suscitados	$(\text{Total de casos atendidos resueltos} / \text{Total de casos atendidos suscitados}) \times 100$	Estrategico	Eficacia	Anual	100	Por ciento	100	La línea base se toma de lo realizado en 2016	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico del estado de Campeche	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Que los usuarios de los servicios médicos que presente inconformidades decidan usar los servicios de la Comisión de Arbitraje Médico
<b>PROYECTO/COMPONENTE</b>	0117 Asesoramiento de las partes involucradas en la inconformidad derivada del acto médico a fin de promover el diálogo entre ambas partes	C1185	1017 Porcentaje de conciliaciones realizadas	$(\text{Total de casos atendidos resueltos} / \text{Total de casos atendidos suscitados}) \times 100$	GESTION	Eficacia	Trimestral	6.5	Por ciento	9.3	Se basa en lo realizado en 2016	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Que los usuarios de los servicios médicos que lleguen a interponer una queja, deseen llegar a conciliar.
	0118 Difusión e información a los usuarios y prestadores de servicios médicos sobre sus derechos y obligaciones	C1191	1018 Porcentaje de difusión realizada	$(\text{Total de difusión realizada} / \text{Total de difusión programada}) \times 100$	GESTION	Eficacia	Trimestral	0	Por ciento	100		Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Sistema Nacional de Quejas y expedientes internos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche	Contar con los recursos humanos, financieros y tecnológicos, que los usuarios de los servicios médicos cuenten con la información respecto a los servicios que se prestan en la CAMECAM y lleguen a utilizarlos.
<b>ACTIVIDADES</b>	0338 Integrar expedientes de conciliación en relación a las inconformidades planteadas	C1185.A1202	1019 Porcentaje de expedientes integrados	$(\text{Total de expedientes integrados} / \text{Total de inconformidades planteadas}) \times 100$	GESTION	Eficacia	Trimestral	100	Por ciento	100		Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Contar con los recursos humanos, financieros y tecnológicos y que los usuarios de los servicios médicos quieren conciliar al momento de presentar una queja



**GOBIERNO DEL ESTADO DE CAMPECHE**  
**SECRETARÍA DE FINANZAS**  
 SUBSECRETARÍA DE PROGRAMACIÓN Y PRESUPUESTO  
 DIRECCIÓN DE PRESUPUESTO



**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2018**

**ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA**

PROGRAMA PRESUPUESTARIO	094 Programa sobre Resolución de Conflictos Suscitados entre los Usuarios de los Servicios Médicos y los Prestadores de dichos Servicios
-------------------------	--

RESUMEN NARRATIVO	ORDEN EN LA MIR	INDICADORES					METAS				FUENTES DE INFORMACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	TIPO	DIMENSIÓN	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	UNIDAD DE MEDIDA	META	OBSERVACIONES			
0339 Recibir, investigar y atender quejas que presenten los usuarios de servicios médicos	C1185.A1214	1020 Porcentaje de quejas atendidas	(Total de quejas atendidas / Total de quejas recibidas) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	100	Por ciento	100	Se toma la base de lo realizado en 2016	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Que los usuarios de los servicios médicos lleguen a utilizar los servicios de la CAMECAM
0340 Gestionar la realización de opiniones técnicas y/o dictámenes	C1185.A1216	1021 Porcentaje de dictámenes gestionados	(Total de opiniones técnicas y/o dictámenes gestionados / Total de opiniones técnicas y/o dictámenes solicitados) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	100	Por ciento	100	La línea base se toma de lo realizado en 2016	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche	Sistema Nacional de Quejas (SAQMED)	Contar con los recursos humanos, financieros y tecnológicos, que se cuenten con los especialistas médicos requeridos para realizar los dictámenes.
0341 Proporcionar pláticas a todos los hospitales públicos y privados del Estado	C1191.A1219	1022 Porcentaje de pláticas realizadas	(Total de pláticas realizadas / Total de pláticas programadas) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	100	Por ciento	100	La línea base se toma de lo realizado en el 2016	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico	Expedientes internos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche	Se cuenta con los recursos humanos, tecnológicos y financieros
0343 Plática al personal de la Comisión de Arbitraje Médico referente a la Equidad de Género	C1191.A1227	1022 Porcentaje de pláticas realizadas	(Total de pláticas realizadas / Total de pláticas programadas) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	0	Por ciento	100	Esta Actividad es la primera vez que se realiza	Comisión Nacional de Arbitraje Médico	Expedientes internos de la Comisión de Arbitraje Médico	Contar con la participación del personal de la Comisión para asistir y dar cumplimiento a las recomendaciones sobre equidad de género
0344 Plática al personal de la Comisión de Arbitraje Médico para la sensibilización de los servidores públicos y población en general para disuadir la discriminación en grupos de situación de vulnerabilidad	C1191.A1229	1022 Porcentaje de pláticas realizadas	(Total de pláticas realizadas / Total de pláticas programadas) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	0	Por ciento	100	La línea base es cero debido a que es la primera vez que se realiza la actividad	Sistema de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Campeche	Expedientes internos de la Comisión de Arbitraje Médico	Que los empleados de la comisión no lleven a cabo las recomendaciones para mejorar el trato hacia las personas en vulnerabilidad
0342 Dar a conocer el objetivo de la Comisión de Arbitraje Médico a través de los diferentes medios de comunicación	C1191.A1222	1023 Porcentaje de anuncios realizados	(Total de anuncios realizados / Total de anuncios programados) x100	GESTION	Eficacia	Trimestral	0	Por ciento	100		Comisión Nacional de Arbitraje Médico	Expediente internos de la Comisión de Arbitraje Médico	Contar con los Recursos humanos, financieros y tecnológicos, que los anuncios lleguen adecuadamente al interior del estado