



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

CECAMET
COMISIÓN ESTATAL DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO DE TABASCO

PROGRAMA RECTOR DE
COMUNICACIÓN SOCIAL

2026

Contenido

- 
- 
- 
- I. Mensaje Institucional
 - II. Introducción
 - III. Descripción, objetivo, justificación, beneficiarios
 - IV. Visión, Misión y Valores
 - V. De la Unidad de promoción y difusión
 - VI. Programas y proyectos
 - VII. Estrategias
 - VIII. Calendario de Módulos Itinerantes
 - IX. Temas principales de Difusión Institucional
 - X. Actividades y Material de Difusión del Día Naranja

I. Mensaje Institucional

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco (CECAMET), es un organismo público comprometido con la defensa del derecho humano a la protección de la salud, cuya labor se sustenta en la conciliación, el diálogo y la búsqueda de soluciones justas, imparciales y humanas ante las inconformidades derivadas de la atención médica.

La CECAMET tiene como misión ofrecer a las personas usuarias de los servicios de salud un espacio confiable, accesible y profesional, que propicie el entendimiento entre usuarios y prestadores de servicios médicos públicos, de seguridad social, privados y de asistencia social, privilegiando la conciliación como el medio idóneo para la resolución de conflictos, con estricto apego a los principios médicos, éticos y legales que rigen la práctica del acto médico y con ello, fomentar una Cultura de Seguridad y una Cultura Justa en la prestación de servicios de atención médica a las personas.

Sus acciones se orientan a la prevención de conflictos, a la difusión de los derechos y obligaciones de pacientes y personal de salud, así como al fortalecimiento de la atención médica segura, respetuosa y centrada en la dignidad humana. Mediante estrategias permanentes de promoción, difusión, capacitación y presencia territorial, la CECAMET, acerca sus servicios a la población para ofrecer mecanismos de justicia alternativa basados en la confianza y la corresponsabilidad, de esta manera contribuye y evita la judicialización innecesaria de los conflictos en la atención a la salud.

El actuar institucional de la CECAMET se rige por los valores de gratuidad, imparcialidad, legalidad, profesionalismo, confidencialidad, ética y respeto irrestricto a los derechos humanos, con la convicción de que una atención médica digna y humana, solo es posible cuando la persona se coloca en el centro de toda actuación.

La CECAMET consolida su función como un espacio institucional de diálogo y conciliación que fortalece la confianza ciudadana y contribuye a mejorar la calidad y sensibilidad de la atención médica en beneficio de la población.



Dr. Víctor Hugo Robles Calvillo
Comisionado Estatal

II. Introducción

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET) surge en 1997 como respuesta a la necesidad de contar con una instancia especializada, pronta y expedita para atender los conflictos derivados de la relación entre usuarios y prestadores de servicios de salud. Desde su creación, la CECAMET ha sido un organismo fundamental para la defensa y protección del derecho a la salud establecido en el artículo 4º constitucional.

Como órgano descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio, la CECAMET posee autonomía técnica y autoridad para emitir opiniones, acuerdos y laudos, garantizando imparcialidad, certeza jurídica y un enfoque ético en cada una de sus actuaciones. Su labor se sustenta en tres directrices estratégicas:

1. Prevención, mediante la capacitación como herramienta de fortalecimiento profesional.
2. Concientización, a través de la difusión de los derechos y obligaciones de pacientes y del personal de salud.
3. Resolución de inconformidades, mediante procedimientos administrativos ágiles, imparciales y especializados que privilegian la conciliación y el arbitraje médico.

El Modelo de Arbitraje Médico en México permite a la CECAMET atender las inconformidades derivadas de la prestación de servicios de salud, fomentando calidad, humanidad y seguridad en la atención, siempre bajo los principios de la lex artis médica, la ética profesional y los derechos humanos. Al promover mecanismos alternativos de solución de controversias, la CECAMET contribuye a evitar la judicialización de aspectos que pueden resolverse mediante diálogo, análisis técnico y consenso.

La actuación institucional se encuentra alineada con el marco normativo vigente:

- Ley de Creación de la CECAMET
- Reglamento de Atención de Quejas, Conciliación y Arbitraje
- Manual General de Organización
- Estatuto Interno

Asimismo, de acuerdo con la Ley de Planeación del Estado de Tabasco, artículos 11, 14, 15 y 19, la CECAMET integra su quehacer dentro del Plan Estatal de Desarrollo 2024–2030, específicamente en el Eje Rector 8: “Transformación hacia la salud para todos”, del cual se desprende el Programa Institucional de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

En este marco, el Programa Rector de Comunicación Social de la CECAMET responde a la necesidad de ampliar el acceso a información clara, confiable y oportuna sobre los servicios de la CECAMET. Mediante estrategias digitales, módulos itinerantes, campañas informativas, presencia en medios y vinculación interinstitucional, se busca consolidar una cultura de conciliación en salud, fortalecer la defensa del derecho a la atención médica de calidad y contribuir activamente al bienestar de las y los tabasqueños.



III. Descripción, objetivo, justificación, beneficiarios

Descripción

Promover y difundir mediante herramientas tecnológicas, módulos itinerantes, presencia en medios masivos de difusión, tener un mayor alcance en la transmisión de información a la población tabasqueña de cada una de las atribuciones y servicios que presta la CECAMET, inclusive llevando hasta ellos la orientación y la asesoría especializada con un binomio médico jurídico.

Objetivo

Ampliar el alcance de la CECAMET a través de la difusión de información sobre las atribuciones y los servicios que ofrece a la población del estado de Tabasco y de los derechos y obligaciones de los médicos, personal de enfermería y de los pacientes de las instituciones públicas y privadas. Se buscará la coordinación con municipios y delegados, e instituciones públicas para llegar a la mayor parte de la población del estado.

Se gestionará la participación del Sector Salud para implementar los módulos itinerantes de la CECAMET, como un medio de prevención de judicialización de conflictos.

Justificación

La falta de conocimiento de los derechos de los pacientes y sobre todo de las vías de defensa de ellos, ha dejado en la ambigüedad el derecho humano más importante y normado en el estado mexicano: el Derecho a la Protección de la Salud.

No se puede ejercer el derecho si no se conoce, y a sabiendas de esto la CECAMET busca difundir conocimiento de las prerrogativas de todo paciente, la importancia de hacerlos respetar y las opciones administrativas para hacerlos valer.

Beneficiarios

Personas que interactúan en redes sociales y módulos itinerantes.

IV. Misión, Visión y Valores

Misión:

Somos un organismo que busca contar con las herramientas jurídicas y administrativas necesarias; así como de servidores públicos especializados en Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Salud, que resuelva efectivamente inconformidades derivadas de los servicios de salud públicos o privados en el estado de Tabasco, antes, durante y posterior a la prestación de la atención médica.

Visión:

Ser reconocida como primera instancia administrativa y de justicia alternativa en dar resolución a los conflictos generados entre la población del estado, mediante Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Salud. Incidiendo positivamente en la calidad del sistema de salud pública y privada en Tabasco.

Valores:

- **Imparcialidad**, para juzgar con la verdad sin prejuicios; ni a favor ni en contra de nadie y proceder con rectitud, transparencia y sin corrupción.
- **Confidencialidad**, de la información que las partes aporten, con respeto a sus derechos de autodeterminación informativa.
- **Economía procesal**, simplificando los procedimientos, logrando los mayores resultados posibles.
- **Igualdad de las partes**, principio de disponer de las mismas posibilidades y cargas durante los procesos.
- **Gratuidad**, nuestros servicios no son onerosos, de tal manera que toda persona, sin necesidad de dinero, puede acceder a nuestra atención, y
- **Buena Fe**, principio del derecho que enlaza el derecho y la ética, priorizando la búsqueda de lo verdadero y cierto.

V. De la Unidad de Promoción y Difusión

Misión: Proponer e instrumentar estrategias de comunicación social, mediante la implementación de acciones encaminadas a crear, promover y difundir información relacionada con las actividades internas y externas de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, a fin de posicionar su imagen institucional y dar a conocer a la ciudadanía las actividades que realiza como órgano garante del acceso a la salud en el estado de Tabasco.

Visión: Convertirnos en la instancia facilitadora y mediadora de la información de interés público que genere la Comisión Estatal de Arbitraje Médico para su difusión, a través de los medios de comunicación tradicionales e internet, a fin de que la sociedad reconozca e identifique su labor como una institución accesible, transparente, confiable y eficaz.

Objetivos:

- Transmitir a la ciudadanía y a la comunidad de esta institución toda la información que se genere en el marco de las actividades relevantes de la CECAMET, a través de las diferentes plataformas digitales, radio y televisión, así como mantener permanente contacto con los medios de comunicación, que son el enlace fundamental para transmitir lo relacionado al quehacer público.
- Promover su relación con otras instituciones, universidades, asociaciones médicas, organizaciones no gubernamentales y la sociedad en general.
- Fortalecer la presencia y la imagen de la CECAMET ante los diversos medios de comunicación, la comunidad médica y sociedad en general, mediante la instrumentación de estrategias que impulsen las relaciones de coordinación y el despliegue de promoción, para la efectiva divulgación, proyección y posicionamiento de la institución.
- Desarrollar un adecuado proceso de comunicación, para que la ciudadanía en general y los profesionales de la salud conozcan los objetivos, metas y logros de la Comisión.

VI. Programas y Proyectos.

6.1 Programa de módulos itinerantes CECAMET.

Objetivo. Ampliar el alcance de la CECAMET a través de la promoción de información sobre los servicios que ofrece a los usuarios del sistema de salud en el estado de Tabasco y de los derechos de los pacientes ante las instituciones públicas y privadas que los atienden.

Descripción. Mediante llevar a cabo módulos itinerantes, estratégicamente localizados en centro de atención en salud, dependencias gubernamentales y medios de comunicación, así como sitios de afluencias de la ciudadanía, se busca informar a un amplio sector de la sociedad en los servicios de la CECAMET, inclusive llevando hasta ellos la asesoría especializada en conflictos derivados de la atención en salud.

Equipar los módulos itinerantes con herramientas digitales para compartir material interactivo y registrar usuarios de manera más eficiente.

Enfoque: Coordinación con los municipios, instituciones y organizaciones para llevar estos módulos a diferentes zonas del estado.

Se buscará la coordinación con autoridades, para alcanzar a la mayor parte de la población estatal. Se gestionará la participación de la Secretaría de Salud para implementar los módulos itinerantes de la CECAMET, como un medio de prevención de judicialización de conflictos.

Justificación. La falta de conocimiento de los derechos de los pacientes y sobre todo de las vías de defensa de ellos, ha dejado en la ambigüedad, el derecho humano más importante y normado en el estado mexicano, El Derecho a la Protección de la Salud.

No se puede ejercer el derecho si no se le conoce, y a sabiendas de esto la CECAMET busca el difundir el conocimiento de las prerrogativas de todo paciente, la importancia de hacerlos respetar y las opciones administrativas para hacerlos valer.

Alcance. Programa de módulos itinerantes CECAMET operará los seis años de la presente administración, teniendo actualizaciones anuales o de acuerdo a los resultados del mismo programa, su ámbito de aplicación es Estatal, dirigido la sociedad en general.

6.2 Proyecto de Podcast CECAMET, "ConciliAcción".

Objetivo. Promover el conocimiento de los derechos y obligaciones en el sector salud, así como la importancia de la conciliación y el arbitraje médico, mediante un podcast mensual que eduque e informe a la población de Tabasco sobre la labor de la CECAMET.

Descripción. "ConciliAcción" será un podcast mensual, producido por la CECAMET, con episodios de 15 minutos. Cada episodio abordará temas relevantes sobre la resolución de conflictos en salud, con entrevistas a expertos, testimonios de casos exitosos y explicaciones prácticas sobre los servicios que ofrece la CECAMET.

El podcast estará disponible en redes sociales como Facebook, Instagram y YouTube.

Enfoque. El podcast "ConciliAcción" estará orientado a educar e informar sobre la importancia de la conciliación en el sector salud. A través de un formato accesible y dinámico, buscará fomentar la prevención de conflictos, orientando tanto a pacientes como a profesionales de la salud sobre cómo evitar situaciones de controversia. Además, cada episodio incluirá testimonios y casos reales que demuestren el impacto positivo de los servicios de la CECAMET, promoviendo la cultura del diálogo y la solución pacífica de desacuerdos en el ámbito médico.

Justificación. La CECAMET busca fortalecer la cultura de la conciliación en el estado. "ConciliAcción" aprovechará el formato dinámico y accesible del podcast para llegar a más personas, alineándose con las estrategias de comunicación del Programa Institucional 2024-2030.

Alcance. 10 episodios al año, uno por mes iniciando en Febrero. Promedio esperado de 2,500 reproducciones por episodio en todas las plataformas.

Incremento en la visibilidad de la CECAMET como la opción principal para resolver conflictos médicos de manera extrajudicial. "ConciliAcción" será una herramienta innovadora para educar, informar y conectar con la población tabasqueña, promoviendo soluciones pacíficas en el ámbito de la salud.

VII. Estrategias

- Apoyar en la difusión de las actividades realizadas por el Comisionado en el ejercicio de sus funciones.
- Organizar la cobertura informativa de las actividades y eventos para su difusión.
- Proporcionar la información que soliciten de los medios de comunicación.
- Abrir espacios para entrevistas del Comisionado, cuando así se requiera.
- Supervisar y redactar el material para el mantenimiento de la página oficial de la CECAMET en las Redes Sociales Oficiales.
- Distribuir boletines, fotografías y material videográfico de las acciones o eventos realizados.
- Mantener estrecha comunicación con los medios de comunicación, para una oportuna y eficaz difusión de las actividades realizadas.
- Gestionar las acciones tendientes para la autorización y difusión de los productos Institucionales ante las Instancias competentes.
- Elaborar boletines informativos y seguimiento de los temas relacionados con la competencia de la CECAMET.
- Dar seguimiento a temas críticos a través del monitoreo de medios, para su atención.
- Mantener un archivo fotográfico de las actividades públicas realizadas por la CECAMET.
- Establecer comunicación y coordinación de actividades con instituciones de objetivos análogos a los de la CECAMET en otras entidades federativas.
- Diseño y elaboración de campañas promocionales y materiales, tales como folletería y carteles informativos, para su distribución.
- Integrar el podcast "ConciliAcción" al Programa Rector de Comunicación Social 2026 como una herramienta clave para fortalecer la presencia de la CECAMET, fomentar la educación en salud y posicionar a la comisión como un referente en la resolución de conflictos médicos.
- Incorporar el canal de WhatsApp al Programa Rector de Comunicación Social de la CECAMET para fortalecer la presencia digital, optimizar la atención al público y difundir de manera ágil los servicios institucionales, como la conciliación y arbitraje médico, los derechos en salud y las actividades promocionales. Utilizar esta herramienta busca incrementar la interacción en tiempo real, personalizar la orientación a los usuarios y compartir contenido, incluyendo episodios del podcast "ConciliAcción", para posicionar a la CECAMET como una institución cercana, moderna y accesible, en alineación con los objetivos del Programa Institucional 2024-2030.

VII. Calendario de Módulos Itinerantes

1er Trimestre		
Cantidad	Mes	Ubicación
2	Enero	Instituciones educativas, Instituciones de salud, Ayuntamientos, Espacios públicos, Dependencias gubernamentales.
4	Febrero	
4	Marzo	

2do Trimestre		
Cantidad	Mes	Ubicación
3	Abril	Instituciones educativas, Instituciones de salud, Ayuntamientos, Espacios públicos, Dependencias gubernamentales.
4	Mayo	
4	Junio	

3er Trimestre		
Cantidad	Mes	Ubicación
4	Julio	Instituciones educativas, Instituciones de salud, Ayuntamientos, Espacios públicos, Dependencias gubernamentales.
3	Agosto	
4	Septiembre	

4to Trimestre		
Cantidad	Mes	Ubicación
4	Octubre	Instituciones educativas, Instituciones de salud, Ayuntamientos, Espacios públicos, Dependencias gubernamentales.
3	Noviembre	
2	Diciembre	

Total de Módulos Itinerantes: 41

Notas generales:

- Las fechas específicas se confirmarán conforme a la agenda institucional y convenios de colaboración con las sedes anfitrionas.
- Cada módulo contará, de ser posible, con personal médico-jurídico, material

impreso y digital, banners informativos y registro de orientación ciudadana.

- Se implementará el uso de códigos QR para acceso rápido a información,

formularios y episodios del podcast "ConciliAcción".

- Los resultados de cada trimestre se incluirán en los informes de Promoción y Difusión.

VIII. Temas principales de Difusión Institucional

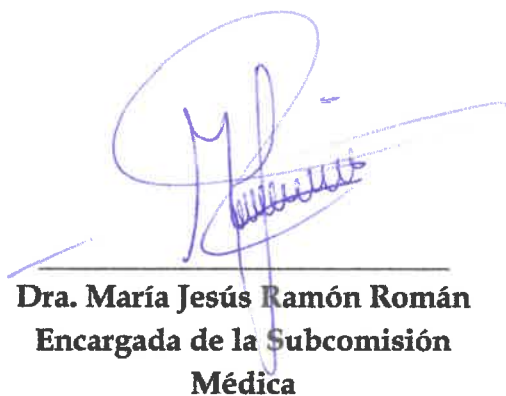
Temas principales de Difusión Institucional
Derechos de los pacientes
Servicios gratuitos de la CECAMET
Redes sociales e informativas de la CECAMET
Derechos de personas usuarias de los Servicios de Salud
Modulo Virtual CECAMET
Requisitos para interponer una queja
Consentimiento Informado
Conciliación
Arbitraje Médico
Gestión Inmediata para la atención Médica
Orientación CECAMET
¿Cómo te puede ayudar la CECAMET?
Trámite de Queja
Atribuciones de la CECAMET
Revista CECAMET
Acércate a la CECAMET
Derechos del personal de Salud
Asesoría Jurídica CECAMET
Prevención de la violencia hacia las mujeres
Asesoría CECAMET
Cursos CECAMET
Decálogo de derechos y obligaciones de pacientes y profesionales de la salud.

IX. Actividades y Material de Difusión del Día Naranja 2026.

Mes	Actividad	Descripción
Enero	Lanzamiento Día Naranja 2026	Publicación en redes y colocación de listón naranja en oficinas.
Febrero	Frase del mes	Difusión digital de frase reflexiva sobre igualdad y no violencia.
Marzo	Post informativo	Tema: "Derechos de las mujeres en la atención médica".
Abril	Mini Módulo Naranja	Mesa informativa con trípticos o material impreso.
Mayo	Infografía digital	"Cómo identificar violencia en los servicios de salud".
Junio	Oficina Naranja	Decoración ligera en oficinas. Fotografía para redes.
Julio	Prenda Naranja	Personal porta prenda o distintivo naranja. Foto grupal.
Agosto	Frase del mes + CTA	Mensaje positivo y recordatorio de servicios CECAMET.
Septiembre	Reel	Reel conmemorativo del Día Naranja.
Octubre	Infografía	"Rutas de apoyo para mujeres en situación de violencia".
Noviembre	Inicio de 16 días de activismo	Publicación institucional de arranque.
Diciembre	Cierre del año Naranja	Post de agradecimiento y mensaje institucional.



Dr. Victor Hugo Robles Calvillo
Comisionado



Dra. María Jesús Ramón Román
Encargada de la Subcomisión
Médica



Mtra. Indira González Carmona
Titular de la Unidad de Promoción y
Difusión

