

**PROGRAMA INSTITUCIONAL
DE LA COMISIÓN ESTATAL
DE CONCILIACIÓN
Y ARBITRAJE MÉDICO
2025-2030**

CONTENIDO

I. Mensaje del Titular.....	7
II. Introducción.....	11
III. Marco Legal.....	15
IV. Marco Teórico Metodológico: Planeación Democrática.....	19
V. Visión, Misión y Valores	25
VI. Diagnóstico	29
VII. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción.....	35
VIII. Prospectiva.....	39
IX. Programas y Proyectos Transformadores.....	43
X. Indicadores.....	47
XI. Glosario de términos.....	51
XII. Anexos.....	55
Índice de Gráficas.....	55
Índice de Tablas.....	55





MENSAJE DEL TITULAR



I. Mensaje del Titular

En la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), nuestro compromiso fundamental es ofrecer mecanismos alternativos de solución de controversias entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de atención en salud. Como un organismo descentralizado con autonomía técnica y de gestión, trabajamos con el objetivo de garantizar que los conflictos en el ámbito médico sean resueltos de manera justa, imparcial y accesible, bajo principios de gratuidad, respeto, confidencialidad y, sobre todo, priorizando la protección del derecho a la salud de cada ciudadano.

En este proceso, la colaboración con las autoridades de salud pública y privada es clave para asegurar que las decisiones y recomendaciones que emitimos contribuyan al fortalecimiento del sistema de salud y a la confianza de los usuarios. La experiencia acumulada nos ha permitido adaptarnos a los nuevos desafíos y desarrollar un enfoque equilibrado entre la legalidad y la atención médica, ofreciendo seguridad a todas las personas, sin importar su situación social.

Además de resolver controversias, en la CECAMET fomentamos el conocimiento y el aprendizaje continuo. A través de nuestros cursos y talleres, y otros medios de difusión, creamos espacios donde médicos, abogados y profesionales de la salud comparten experiencias y conocimientos, construyendo una red sólida de apoyo mutuo. Este esfuerzo, que fortalece la relación entre la medicina y el derecho, es vital para garantizar una atención médica de calidad y para promover un entorno de justicia y respeto en el ámbito sanitario.

Invitamos a todos los que buscan una solución justa y transparente a confiar en la CECAMET, donde nuestro compromiso con la defensa del derecho a la protección de la salud, basados en mecanismos alternos de solución de controversias en salud, sigue siendo nuestra principal misión.

Por una nueva generación de médicos y abogados, comprometidos en el crecimiento y el servicio a la sociedad.

Dr. Manuel Fernández Torrano

Comisionado Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico





INTRODUCCIÓN



II. Introducción

A 27 años de su existencia, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), como organismo descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía técnica y de gestión para emitir recomendaciones, acuerdos y laudos, ofrece mecanismos alternativos de solución de controversias en los conflictos suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y del área de la salud en general y los prestadores de estos. Además de colaborar con autoridades de procuración e impartición de justicia. De igual forma, participa en el fomento a la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

La CECAMET, fue creada el día 26 de febrero 1997, como órgano desconcentrado, siendo la primera a nivel nacional después de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), posteriormente el 23 de marzo de 2002, se le otorga carácter de un organismo público descentralizado, siendo el primera a nivel nacional al que se le entregó la misión de la defensa del derecho a la protección de la salud, en el ámbito de la resolución de conflictos generados entre la población usuaria y los prestadores de servicios públicos o privados en el estado de Tabasco, antes, durante y posterior a la prestación de la atención en Salud. Al organismo se le facultó para realizar tareas de orientación, gestión, asesoría, conciliación y arbitraje, bajo principios de imparcialidad, objetividad, confidencialidad y respeto.

Nuestro compromiso es ser la instancia de primera elección por parte de los usuarios de los servicios médicos, cuando se suscite controversias en el ámbito médico, toda vez que somos un organismo especializado que se rige bajo los principios rectores de gratuidad, respeto, imparcialidad, confidencialidad y objetividad, así como también, del principio supremo a la protección a la salud de las personas que lo solicitan.

En nuestro Estado, los servicios médicos institucionales y privados están obligados a desarrollar su labor bajo los principios de una ética médica profesional, humanista y de servicio; es un hecho que el ejercicio de la medicina no está libre de inconformidades sobre la atención que brinda a la población.

El programa se compone de nueve secciones, que van desde el mensaje del Comisionado Estatal, como Titular de la CECAMET, hasta la sección de indicadores de desempeño:

1. Mensaje.
2. Introducción.
3. Marco Legal: Referencias a las leyes y regulaciones que rigen el funcionamiento de la CECAMET.
4. Visión, Misión y Valores: Declaraciones que guían la operación de la CECAMET.
5. Diagnóstico: Análisis de la situación actual de la CECAMET.
6. Objetivos, estrategias y líneas de acción: metas específicas y acciones planificadas para alcanzar los objetivos del programa.
7. Prospectiva: Proyecciones sobre el futuro de la CECAMET y los desafíos que enfrenta.
8. Programas y Proyectos Transformadores: Descripción de iniciativas concretas que se implementarán para mejorar los servicios.
9. Indicadores: Herramientas para medir el progreso y la efectividad de las acciones emprendidas.





MARCO LEGAL



III.Marco Legal

El 26 de febrero de 2025 se conmemoran veintiocho años en que se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco el Decreto de Creación de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico (CEAM), que a la postre en el año de 2002 se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco la Ley que Crea la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), con lo cual, se le dota de una estructura orgánica bien establecida y definida, así como, con facultades y alcances jurídicos en materia de Conciliación y Arbitraje Médico. Implementando desde aquellos ayer los mecanismos alternos de solución de controversias como lo son la conciliación y arbitraje médico, lo que ha permitido desfogar en cierta medida los asuntos en las instancias jurisdiccionales. La CECAMET como instancia alterna tiene como finalidad solucionar las controversias que surgen de la prestación de los servicios a la salud; permite atender de manera pronta y expedita las inconformidades planteadas por los usuarios de los servicios médicos; fortalece la calidad de la atención al señalar las desviaciones en el servicio en que incurren los prestadores públicos y privados, mediante la emisión de recomendaciones y opiniones médicas.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico cuenta con un Manual de Procedimientos, el cual se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Tabasco, el 30 de diciembre de 2009, dicho manual se elabora con el propósito de que el personal e inclusive los usuarios de nuestros servicios tengan conocimiento preciso de las funciones y actividades que se realizan en cada una de las unidades administrativas que conforman esta comisión.

En ese mismo sentido, el 14 de noviembre de 2012 se publica en el Periódico Oficial del Estado el Manual General de Organización de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, el cual tiene como objetivo central proporcionar la información necesaria al personal que integra esta Comisión, con el fin de que co-

nozcan su organización, estructura, los objetivos, facultades y niveles de responsabilidad, de esta forma se da certeza jurídica en todos los procesos que realiza la CECAMET.

No podemos dejar a un lado la publicación en el Periódico Oficial del Estado del Reglamento de Atención de Quejas, Conciliación y Arbitraje Médico, esto se efectuó el 22 de julio de 2009; tiene por objeto normar los procedimientos en materia de atención de quejas, conciliación y arbitraje médico de la CECAMET. Sus disposiciones son obligatorias para los servidores públicos de este organismo y las partes estarán obligadas al cumplimiento de este instrumento en los términos que el mismo establece, con lo cual se proporciona una mayor certeza jurídica a quienes acudan ante esta entidad paraestatal en busca de una solución a las controversias derivadas de la relación entre los usuarios y los prestadores de los servicios de salud, permitiendo al organismo cumplir en todo momento con los principios de celeridad, economía procesal, mediación, gratuidad, imparcialidad, objetividad y confidencialidad que rigen su actividad.

Este organismo tiene por objeto esencial tutelar el derecho Constitucional relativo a la Protección a la Salud por el Estado, por lo que dentro del marco normativo se observa y vigila el derecho y protección a la salud.

Emanado del artículo 4to de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 2do de la Constitución Política del Estado de Tabasco y el artículo 2do de la Ley de Salud del Estado del Estado de Tabasco, utilizando para ello la emisión de recomendaciones a las instituciones públicas, sociales y privadas de salud.

El Estatuto Interno de la CECAMET publicado en el periódico oficial 6301 de fecha 25 de enero del 2003, tiene por objeto establecer la organización y regular el funcionamiento de la Comisión, como organismo descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio,

autonomía técnica, cuyo objeto esencial es tutelar la garantía del derecho a la protección de la salud de los habitantes del estado de Tabasco, dirimir las controversias que se susciten entre los usuarios y prestadores del servicio médico y mejorar la calidad y calidez de los servicios.

Es esencial el respeto general al marco jurídico que rigen nuestro actuar y permite alcanzar nuestros objetivos, estrategias y líneas de acción, los cuales se encuentran fundamentados en las atribuciones y obligaciones contenidos en el marco federal y estatal.

Federal.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia.
- Ley General de Protección de Datos Personales.
- Lineamientos Técnicos Generales para la Publicación, Homologación y Estandarización de la Información de las Obligaciones Establecidas en el Título Quinto y en la Fracción IV del Artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los Sujetos Obligados en los portales de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

- Ley General de Archivo.

Estatul

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Tabasco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tabasco.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tabasco.
- Lineamientos de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Tabasco.
- Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado de Tabasco.
- Ley de Seguridad Social del Estado de Tabasco.
- Ley de Remuneraciones de los Servidores Públicos del Estado de Tabasco.
- Ley de Salud del Estado de Tabasco.
- Ley de Archivos para el Estado de Tabasco.
- Código Civil para el Estado de Tabasco.
- Código de Procedimientos Civiles del Estado de Tabasco.
- Ley de Creación de la CECAMET.
- Estatuto Interno de la CECAMET.
- Reglamento de Atención de Quejas, Conciliación y Arbitraje Médico.

**MARCO TEÓRICO
METODOLÓGICO:
PLANEACIÓN
DEMOCRÁTICA**



IV. Marco Teórico Metodológico: Planeación Democrática

La integración del Programa Institucional de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030 (CECAMET), es derivado del Plan Estatal de Desarrollo 2024-2030, en el marco del Sistema de la planeación democrática, con la finalidad de impulsar el crecimiento económico y mediante las políticas públicas contribuir al desarrollo estatal para el bienestar de todos los tabasqueños.

El Programa Institucional se sustenta en los criterios de la planeación democrática; proceso que involucra, a las autoridades y servidores públicos de los tres órdenes de gobierno, así como a las comunidades, en la elaboración e implementación de proyectos y programas, considerando el impacto social para la transformación en el largo plazo.

Esta metodología tiene su base en la obligación del Estado mexicano, en cuanto a la rectoría del desarrollo nacional para garantizar que éste sea integral; por otra parte, considerando la congruencia de los planes, tanto el estatal, como los municipales, que deberán observar dicho principio dentro del sistema de planeación democrática. En otro punto éste, considera las metas de la agenda 2030, a través de los Objetivos del desarrollo Sostenible (ODS), consideradas para el inicio de la siguiente década (2030).

Este Programa Institucional, se orienta principalmente a garantizar la defensa del derecho a la protección de la salud, en el ámbito de la resolución de conflictos, generados entre la población usuaria y los prestadores de servicios públicos o privados en el estado de Tabasco, antes, durante y posterior a la prestación de la atención en Salud.

Con la finalidad de dar cumplimiento a los principios mencionados, durante su campaña electoral Javier May Rodríguez, actual Gobernador Constitucional del Estado de Tabasco, realizó

recorridos casa por casa, reuniones y asambleas con la población de los 17 municipios

Por otra parte, al considerar, los principios de las políticas del humanismo mexicano y con la intención de hacer un gobierno de territorio, mediante un diálogo directo, permanente y cercano al pueblo, en la Secretaría de Salud y los organismos sectorizados, contaron con la información captada, a través de los Diálogos por la Transformación; así como, la participar en los foros de consulta popular.

El Gobierno del Estado, a través de la Secretaría de Salud, coordinó el foro del sector Salud y la Seguridad Social, el cual se llevó a cabo en la ciudad de Nacajuca, el día 17 de octubre del año 2024, en este foro se abrieron mesas temáticas acorde a los ejes transformadores, en las que instituciones educativas, organizaciones no gubernamentales y población en general participaron con sus propuestas y demandas sobre las necesidades, problemas y desafíos que, en cuanto a la salud enfrenta el estado de Tabasco.

Con la atención y captación de todas las propuestas que se presentaron para atender los conflictos que pudieran presentarse entre la población y los prestadores de servicios médicos, la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), se dio a la tarea de elaborar el presente Programa Institucional 2025-2030, que tendrá como principal objetivo reducir sustancialmente este tipo de quejas que se presentan en el sector salud.

Finalmente, este Programa Institucional, también contempla la alineación con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), asociados a la Agenda 2030 aprobada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que establece una visión transformadora hacia la salud y el bienestar.

Tabla 1 Alineación del Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030 con el PND 2025-2030, el PLED 2024-2030 y los ODS

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030	Plan Estatal de Desarrollo 2024-2030	Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Estrategia 2.7.10 Favorecer la integración del Sector Salud mediante un modelo de intercambio de servicios que incremente la capacidad resolutive y la calidad de la atención médica.	Objetivo 8.11.11 Consolidar a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET) como instancia prioritaria, para resolución de conflictos derivados de los servicios de salud en el estado de Tabasco.	Objetivo 8.11.34.1. Consolidar a la CECAMET como instancia prioritaria para la resolución de los conflictos derivados de los servicios de salud en el Estado de Tabasco. Objetivo 8.11.34.2. Lograr posicionar la capacitación como estrategia efectiva de prevención de conflictos en la atención en salud, para los prestadores de servicios de salud pública y privada, y a los profesionales en formación que formaran parte de los servicios de salud en Tabasco. Objetivo 8.11.34.3. Mejorar los alcances de las acciones en materia de promoción y difusión establecidas en el programa de comunicación social de la CECAMET, para posicionarse frente a la ciudadanía como alternativa extrajudicial pronta y expedita para resolver inconformidades derivadas de la atención en salud en el Estado de Tabasco. Objetivo 8.11.34.4. Gestionar de forma eficiente, eficaz y ordenada, bajo los principios de la transparencia, la legalidad y la rendición de cuentas, los recursos financieros, humanos y materiales, que permitan consolidar a la CECAMET como una instancia que impulse el bienestar de la población, a través de un nuevo diseño institucional.	

Tabla 2 Alineación del Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030	Objetivos de Desarrollo Sostenible
Línea de Acción	Sostenible
8.11.34.1.1.1. Establecer los planes, procesos y propuestas de reformas a implementar en la realización del objetivo para posicionar a la CECAMET como instancia prioritaria para la resolución de conflictos derivados de la atención en salud.	
8.11.34.1.1.4. Priorizar la solución de conflictos mediante la gestión inmediata, mediación, conciliación y arbitraje médico que busquen poner fin a la inconformidad a través del análisis especializado del asunto.	
8.11.34.2.1.1. Crear con base en las deficiencias detectadas a través de las inconformidades recibidas y quejas derivadas de la prestación de los servicios de salud públicos y privados, un programa de enseñanza dirigido a cubrir las necesidades del sector.	
8.11.34.3.1.1. Establecer las políticas de comunicación social y divulgación de las actividades de la CECAMET y su relación con los medios de difusión masiva.	
8.11.34.4.1.1. Elevar la calidad de los servicios que ofrece la CECAMET a través de la gestión pública por medio del análisis y rediseño de procesos, y el cumplimiento del marco normativo aplicable.	

Fuente: Elaboración propia con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.





VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



V. Visión, Misión y Valores

Visión

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

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 las 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.

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.





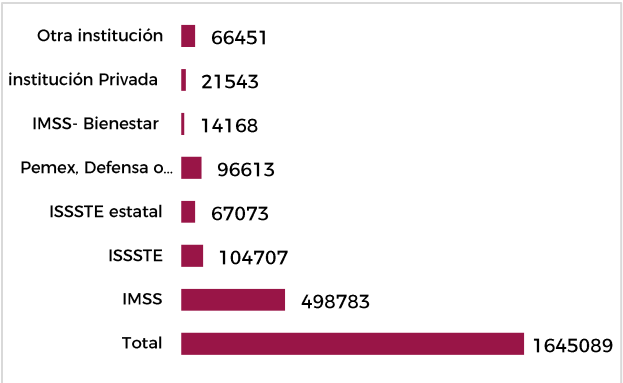
DIAGNÓSTICO



VI. Diagnóstico

De acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2020, el estado de Tabasco cuenta con una población total afiliada de 1 millón 645 mil 89 a través de alguna prestación de servicios de salud por parte del IMSS, ISSSTE, PEMEX, Instituto de salud para el Bienestar e Instituciones Privadas. Ver Gráfica 1

Gráfica 1 Población del estado de Tabasco afiliada a instituciones de servicios de salud.



Fuente: Población con afiliación a servicios de salud por entidad federativa según institución, INEGI 2020.

Toda la población usuaria afiliada a algún servicio médico, en algún momento puede sufrir de una atención médica deficiente por parte de los prestadores de los servicios médicos, lo que genera quejas, inconformidades y reclamos cada vez mayores, y, sobre todo en ocasiones puede derivar en la muerte de los pacientes. Sin embargo, los usuarios no disponían de una institución que los orientara o apoyara en la solución de las controversias de diversa índole que se presentaban durante o después de la atención médica recibida en establecimientos médicos públicos o privados.

En respuesta a la demanda de una instancia pronta y expedita que coadyuvará a la resolución de conflictos surgidos de las controversias que genera la relación entre los prestadores de servicios médicos y los pacientes, surge el 26 de febrero 1997 la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET), siendo la

primera a nivel nacional después de la CONAMED. Esta comisión fue creada para la defensa de la protección del derecho a la salud, a la que se refiere el artículo 4to, de nuestra Carta Magna, encargada de la defensa del derecho a la protección de la salud, en el ámbito de la resolución de conflictos, generados entre la población usuaria y los prestadores de servicios públicos o privados en el estado de Tabasco, antes, durante y posterior a la prestación de la atención en Salud.

El número de inconformidades originadas por la prestación de los servicios médicos en la actualidad nos obliga a reflexionar acerca de las causas que han motivado su incremento, y, sobre todo, exige particularmente de la comunidad médica y legal un conocimiento profundo sobre la materia, pues en la solución de estas controversias está involucrado uno de los intereses fundamentales que le asiste a todo tabasqueño: el derecho a recibir prestaciones de salud oportunas y de calidad.

En sus 27 años de existencia, la CECAMET ha resuelto más de 7 mil 600 asuntos, solo en 2023 se resolvieron 546 asuntos de acuerdo a como se describe a continuación. Ver Tabla 3:

Tabla 3. Casos resueltos por la CECAMET



Cuadro 2

Asuntos concluidos por tipo de servicio ofrecido.
Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Tabasco.
Del 01/01/2023 al 31/12/2023

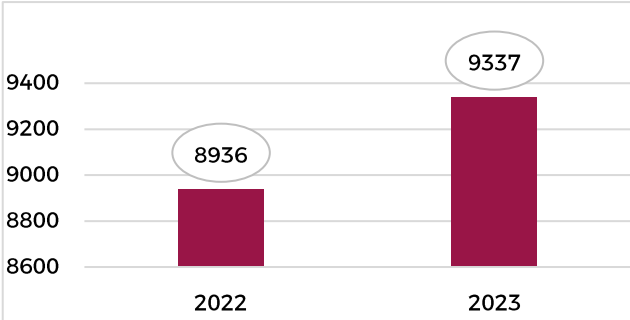
Tipo de servicio	Total
Total	546
Asesoría	150
Orientación	200
Gestión Inmediata	150
Queja	34
Dictamen	12

Fuente: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Sistema de Quejas Médicas y Dictámenes Estatal. Asunto concluidos ejercicio 2023.

Sin embargo, de acuerdo al crecimiento de la población tabasqueña que en el 2020, contabilizó 2 millones 402 Mil 598, quienes de acuerdo al decreto presidencial tienen acceso a servicios de salud universal, lo que refleja que aún nos hace falta ampliar el beneficio de los servicios que ofrecemos en la institución; para lograrlo se pretende un eficiente programa de comunicación social, que a través de herramientas tecnológicas, presencia en medios de comunicación locales y establecimiento de módulos itinerantes en los Centros Integradores, que permitan el acercamiento directo con el usuario sobre todo en los municipios más lejanos del estado donde aún tenemos rezago en el conocimiento de los servicios que prestamos a la población tabasqueña, esto siguiendo las directrices estipuladas en el Plan Estatal de Desarrollo 2024-2030.

En muchas ocasiones, por el desconocimiento de las normas que rigen el vínculo médico-paciente, deriva en omisiones o errores en la lex artis médica, pues cualquier profesional de la salud debe cumplir con un marco jurídico apegado a la práctica médica. Derivado de dicho desconocimiento la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, con el fin de salvaguardar y contribuir a la protección de la salud en la población tabasqueña, a través de la Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad, que desarrolla el Programa Anual de Enseñanza (PAEC), que contiene diversos cursos dirigidos a las universidades con carreras enfocadas al área de salud y derecho, instituciones de salud, hospitales y público en general relacionados con el ámbito médico-legal y jurídico para el sector público y privado, mismos que pueden ser presenciales y virtuales, a través de plataformas digitales, teniendo el firme propósito de capacitar al personal médico en ejercicio y en formación, lo que ha permitido tener un mayor alcance en población beneficiada; en el 2022 se emitieron un total de 8 mil 936 constancias y para el 2023 9 mil 337 beneficiados con dichas acciones. Ver Gráfica 2.

Gráfica 2. Personal capacitado por la CECAMET durante los años 2022 y 2023



Fuente: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad.

Al existir instancias mediadoras como lo es la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, se legitima y fortalece la credibilidad en el funcionamiento de los servicios médicos y en consecuencia, del sistema de salud en su conjunto, por lo que, mediante la Unidad de Orientación, Gestión y Asesoría, que es la encargada de proporcionar como su nombre lo indica, asesoría y orientación a los usuarios y prestadores de los servicios médicos, sobre las disposiciones aplicables en la prestación de los servicios de atención, además, priorizando la prevención por lo que, se agotan los mecanismos necesarios a través de la gestión inmediata, para solucionar las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud, teniendo la alternativa que las instituciones de salud del estado, a través de un enlace escuchar la solicitud de los usuarios y resolver su problemática de forma inmediata y subsanando así la relación fracturada con el usuario del servicio médico.

Sin embargo, debido a la saturación de los Sistemas de Salud en el Estado, la falta de confianza que se ha generado en la población, el crecimiento de consultorios adjuntos a las farmacias del sector privado, los cuales no se encuentran regulados jurídicamente, lleva a que el ejercicio médico se ejerza en muchas ocasiones con falta de ética, lo que puede tener como consecuencia daño en la salud parcial o permanente del usuario, por negligencia, impericia o imprudencia.

Mediante la Unidad de Conciliación de la CECAMET, que es la encargada de planear, programar, operar, supervisar y evaluar la atención de inconformidades en amigable composición; conducir la reunión en buenos términos, con respeto absoluto a ambas partes, con imparcialidad y confidencialidad, privilegiando las formas alternas ante las soluciones litigiosas. Bajo este tenor, la importancia que tiene la CECAMET como instancia especializada en la resolución de los conflictos entre pacientes y servicios profesionales de salud, estriba en que su labor debe de ser gratuita, imparcial, objetiva y nunca suponerse tendenciosa. La naturaleza jurídica de la CECAMET, es de algún modo peculiar, pues se trata de una institución de conciliación y arbitraje médico que procede conforme a la legislación civil y además actúa como amigable componedor o arbitro, y emite después del análisis especializado por personal capacitado los dictámenes médicos o pronunciamiento institucional que en caso de que la queja del usuario no se solucione de forma favorable, abona a que el conflicto pueda resolverse en una instancia judicial.

En la emisión de recomendaciones con observancia de las normas que rigen el quehacer del acto médico, se notifica a las instituciones de salud preservando la confidencialidad de los datos personales, especialmente cuando sea necesario hacerlas públicas, para no afectar los derechos de los usuarios de los servicios de atención médica.

A pesar de que la población usuaria afiliada a algún servicio médico, en algún momento sufre de atención médica deficiente por parte de los prestadores de los servicios médicos, lo que genera quejas, inconformidades y reclamos cada vez mayores y en ocasiones daño permanente de los pacientes, la gran mayoría de la población desconoce los servicios que ofrece la CECAMET, por lo que, la Unidad de Promoción, que es la encargada de promover y difundir el quehacer de la CECAMET, entre las autoridades de los diversos niveles de gobierno, instituciones públicas y privadas, agrupaciones profesionales en áreas afines, y sociedad civil en general, ejecuta el Programa Rector de Comunicación Social, que permite la interacción directa

con éstos, con la finalidad de poner a su disposición cualquiera de los servicios que se otorgan en la Comisión, de igual manera se hace el uso de las redes sociales y una línea de atención directa vía WhatsApp para tener mayor alcance, debido a que no se cuentan con los recursos necesarios para llevar a cabo esta actividad en los municipios más lejanos a la capital del Estado, por lo que únicamente se realiza en los municipios con los cuales se cuenta con Convenio de Colaboración, y, en vías de apoyo y colaboración proporcionan el traslado del personal médico y jurídico. Como resultado de estas acciones tenemos que solo en 2023 se atendieron 109 quejas medicas haciendo uso de los medios de comunicación. Ver Tabla 4

Tabla 4. Quejas resueltas por la CECAMET en 2023.

Asuntos recibidos por medio de comunicación	
Medio de captación	Usuarios
Correo electrónico	1
WhatsApp	51
Telereportaje	17
Redes Sociales	27
Módulo itinerante	13
Total	109

Fuente: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico. Unidad de Promoción y Difusión.

Sin embargo, se pretende a mediano plazo, poder no solo colocar módulos de información, si no también, módulos de trámites a quejas médicas, regionalizados que sean atendidos por un binomio médico-jurídico que brinde una atención especializada a la población más vulnerable que no cuenta con acceso ni recursos para interponer una queja en las instalaciones de la CECAMET, el cual es una herramienta digital que permitirá agilizar los trámites y servicios que se prestan acercándolos directamente a la población haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Es importante añadir que la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, ante la necesidad de estrechar los mecanismos de colaboración y coordinar acciones entre las instituciones estatales, pretende signar convenios de

colaboración interinstitucionales que promuevan una mayor cobertura para contribuir en la resolución e inconformidades, así como, convenios de carácter educativo con instituciones públicas y privadas y los acordados con la Comisión Nacional de Conciliación de Arbitraje Médico y homólogos en el país, con la finalidad de fortalecer mediante los Mecanismos Alternos de Solución de Controversias en Salud y contribuir a la tutela del derecho a la protección a la salud, a mejorar la práctica médica y elevar la calidad en la prestación de los servicios médicos que se proporcionan en el estado, mediante la atención de los conflictos suscitados entre los usuarios y los prestadores de servicios médicos.

En el ámbito jurídico se trabaja en el quehacer normativo, ya que la CECAMET en el evolucionar de la administración pública requiere de la modificación de su marco normativo, empezando por su estatuto interno que permita actualizar cada una de las atribuciones y obligaciones de las unidades administrativas que la componen, así también el análisis para la creación de nuevas unidades para el mejor funcionamiento de la Comisión, y tener mayor fuerza jurídica que permita el reconocimiento como la instancia administrativa y de justicia alternativa, y a través de la mediación y la conciliación

dar resolución a los conflictos generados entre la población usuaria y los prestadores de servicios de salud del estado.

Aunado a lo anterior, a través de la Unidad de Investigación y Calidad se tiene planeado la supervisión de cada uno de los procesos que se realizan en la Institución, con la finalidad de realizar una evaluación de cada uno de ellos, que permita optimizar los servicios que se brindan y cumplir con el marco normativo que rige la CECAMET, además, de esta manera incidir en la percepción positiva de los usuarios de los servicios, ya que en la actualidad son de vital importancia las evaluaciones y que a través de la opinión ciudadana, nos permita tener un modelo de control en la medición de la efectividad e impacto de la vía alterna de atención de inconformidades en salud.

Como resultado de lo anterior, tener una administración efectiva y eficaz apegada a los preceptos de austeridad de la actual administración, tomando en consideración que la CECAMET no genera recursos propios, se pretende contar con herramientas tecnológicas que permitan la fluidez y respaldo de la información que se genera, así como tener la capacidad de cumplir con la Ley de Archivos para el Estado de Tabasco.

**OBJETIVOS,
ESTRATEGIAS Y
LÍNEAS DE ACCIÓN**



VII. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción

8.11.34.1. Consolidar a la CECAMET como instancia prioritaria para la resolución de los conflictos derivados de los servicios de salud en el Estado de Tabasco.

8.11.34.1.1. Gestionar las reformas al marco normativo, estructurales, planes y programas que lleven a posicionar a la CECAMET como instancia prioritaria de resolución de conflictos derivados de la prestación de servicios de salud.

8.11.34.1.1.1. Establecer los planes, procesos y propuestas de reformas a implementar en la realización del objetivo para posicionar a la CECAMET como instancia prioritaria para la resolución de conflictos derivados de la atención en salud.

8.11.34.1.1.2. Lograr la elaboración, ejecución, seguimiento, medición y rendición de avances, estrictamente apegado a las atribuciones y ámbito de obligaciones de cada unidad administrativa, de los planes, procesos y reformas a implementar en la realización del objetivo para posicionar a la CECAMET como instancia prioritaria para la resolución de conflictos derivados de la atención en salud.

8.11.34.1.1.3. Mejorar los medios de participación ciudadana que midan el resultado, desempeño e impacto de nuestros servicios y acciones, que permitan evaluarlos y mejorar la calidad de servicio y rediseñar planes estratégicos.

8.11.34.1.1.4. Priorizar la solución de conflictos mediante la gestión inmediata, mediación, conciliación y arbitraje médico que busquen poner fin a la inconformidad a través del análisis especializado del asunto.

8.11.34.2. Lograr posicionar la capacitación como estrategia efectiva de prevención de conflictos en la atención en salud, para los prestadores de servicios de salud pública y privada, y a los profesionales en formación que formaran parte de los servicios de salud en Tabasco.

8.11.34.2.1. Promover el programa anual de enseñanza de la CECAMET, el sector salud público y privado, e instituciones educativas de futuros prestadores de servicios de salud en el Estado de Tabasco.

8.11.34.2.1.1. Crear con base en las deficiencias detectadas a través de las inconformidades recibidas y quejas derivadas de la prestación de los servicios de salud públicos y privados, un programa de enseñanza dirigido a cubrir las necesidades del sector.

8.11.34.2.1.2. Disponer de un programa de enseñanza de la CECAMET que se oferte a las instituciones de educación de ciencias de la salud, adaptado al ejercicio de la práctica médica.

8.11.34.2.1.3. Establecer convenios de colaboración con instituciones del sector público, sector privado y educativo, en materia de educación y capacitación.

8.11.34.2.1.4. Mejorar la competencia profesional mediante convenios de colaboración con el poder judicial e instituciones de educación superior que capaciten y especialicen en normativa, así como mecanismos alternos de solución de controversias en salud al personal de la CECAMET.

8.11.34.2.1.5. Medir el impacto del programa anual de enseñanza de la CECAMET a través de la comprobación de adquisición de nuevos conocimientos.

8.11.34.2.1.6. Realizar evaluaciones periódicas a cada uno de los procesos ejecutados, respetando las atribuciones establecidas en el marco jurídico de la CECAMET, para la mejora de la calidad y eficiencia de los servicios proporcionados.

8.11.34.3. Mejorar los alcances de las acciones en materia de promoción y difusión establecidas en el programa de comunicación social de la CECAMET para posicionarse frente a la ciudadanía como alternativa extrajudicial

pronta y expedita para resolver inconformidades derivadas de la atención en salud en el Estado de Tabasco.

8.11.34.3.1. Instrumentar y desarrollar un programa rector de comunicación social que permita divulgar las actividades y alcances de la CECAMET, para tener presencia entre la población como instancia para resolver inconformidades derivadas en la prestación de servicios de salud.

8.11.34.3.1.1. Establecer las políticas de comunicación social y divulgación de las actividades de la CECAMET y su relación con los medios de difusión masiva.

8.11.34.3.1.2. Contar con campañas de promoción de los derechos y obligaciones de los pacientes, de los médicos, del personal de enfermería, y de los servicios que brinda la CECAMET.

8.11.34.3.1.3. Incrementar la eficacia de los programas de promoción y difusión, mediante herramientas tecnológicas que permitan un mayor alcance de la difusión de cada una de las atribuciones de la CECAMET.

8.11.34.4. Gestionar de forma eficiente, eficaz y ordenada, bajo los principios de la transparencia, la legalidad y la rendición de cuentas, los recursos financieros, humanos y materiales, que permitan consolidar a la CECAMET como una instancia que impulse el bienestar de la población, a través de un nuevo diseño institucional.

8.11.34.4.1. Orientar a la CECAMET hacia la modernización administrativa e innovación gubernamental, a través de la formulación, ejecución y control de los proyectos, con base en la aplicación de programas de mejora continua y calidad diseño de procesos, simplificación de trámites y evaluación.

8.11.34.4.1.1. Elevar la calidad de los servicios que ofrece la CECAMET a través de la gestión pública por medio del análisis y rediseño de procesos, y el cumplimiento del marco normativo aplicable.



PROSPECTIVA



VIII. Prospectiva

Tabasco necesita servicios de salud eficientes y con calidad que atiendan las necesidades de la población, contribuyendo a elevar la calidad de vida del usuario de servicio de salud y su entorno. Para ello la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMET) realiza acciones concretas que contribuyen a velar por el derecho a la salud de una manera amigable, pues se sabe que el médico no busca hacer daño, sin embargo, requiere las herramientas necesarias para el ejercicio de su profesión.

Los servicios de salud pública y privada en el estado deben tener una estrecha relación de cooperación con la CECAMET y habituarse a la regulación preventiva de sus procesos y personal. En esta tesitura, esta institución tendrá una labor tanto preventiva como correctiva, impulsada desde el mismo Sector Salud, para posicionarse como una instancia administrativa especializada en mecanismos alternos de solución de controversias en salud, que tanto los usuarios como los prestadores del servicio médico consideren como primera opción para resolver a través de una amigable composición los conflictos que se deriven de la relación médico-paciente, o incluso de manera general en cualquier relación del personal que presta servicios en las instituciones de salud del estado y sus usuarios. Impulsando servicios de salud oportunos, de calidad idónea, profesional, éticamente responsable, así como trato respetuoso y digno de los profesionales de la salud.

La CECAMET busca una evolución normativa, al adquirir una estructura y atribuciones ampliadas, que permitan actuar de forma más directa en la prevención y garantizar la solución de los conflictos derivados de la prestación de servicios de salud.

En razón de lo anterior, la actuación de esta comisión debe robustecerse con procedimientos que ayuden al logro de cada objetivo de este

Programa Institucional de la Comisión, impactando en la visión del Bienestar, Educación y Salud.

La implementación de una cultura de la prevención en los conflictos derivados de la prestación de servicios de salud, adoptando prácticas y valores humanos como la ética y el respeto en la práctica médica, son los parámetros a seguir por esta Comisión y motivan el diseño de este programa. Para ello, la CECAMET cuenta con los programas de enseñanza que difunden conocimiento en universidades, colegios de profesionales en salud e instituciones en salud pública y privada, así como a la población en general, Impactando en el enriquecimiento del conocimiento colectivo, abonando al bienestar social, mediante la reducción de la desigualdad al fomentar el trato digno al personal en salud en todos los niveles, a los pacientes y sus familiares sin distinciones.

Dentro del plan de enseñanza de esta Comisión se pretende incidir positivamente en la formación de los futuros profesionistas y abonar a un cambio en las generaciones futuras, para reducir la deshumanización en los servicios médicos y la mala calidad; impartiendo temas de salud y derecho, de prevención de conflictos derivados de la atención, ética, identificación de violencia obstétrica, derechos de los profesionales de la salud, derechos de los pacientes, responsabilidad legal de los prestadores de servicios de salud, entre otros.

Es importante señalar que parte medular de esta prospectiva es la intervención de los distintos niveles de gobierno, pues como nunca antes alcanzaremos un sistema de salud unificado e integrado al Sistema Nacional Único de Salud, y debemos darles cabal cumplimiento a nuestros objetivos, estrategias y líneas de acción, por lo que es imperativo que su diseño sea alcanzable y que abone de forma real a la visión de eficiencia, humanización, dignificación y prevención de la atención en salud que se brinda a la población tabasqueña.





PROGRAMAS Y PROYECTOS TRANSFORMADORES



IX. Programas y Proyectos Transformadores

Programa de Enseñanza de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

Descripción: Mediante el diseño, promoción y desarrollo de cursos, talleres, conferencias y clases, a profesionales y estudiantes en formación de las distintas carreras del área de la salud, se impulsa una cultura de la prevención de conflictos.

Objetivo: Contribuir a la capacitación de profesionales de la salud en ejercicio y formación dentro del el estado de Tabasco, con el fin de mejorar la calidad en los servicios.

Justificación: Nuestro estado ha sufrido de variadas deficiencias en la prestación de servicios de salud, acarreando consecuencias como el incremento en las inconformidades, la creciente deshumanización de los profesionales en el acto médico, la medicina defensiva, la marcada desconfianza de los usuarios y prioritariamente afectando la salud de los pacientes.

La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico es más que una instancia correctiva de conflictos, al implementar estrategias de prevención para que las inconformidades en salud sean evitables.

Mejorar la calidad de los servicios a través de la capacitación, es también contribuir a la formación de futuros profesionales de las distintas disciplinas de la salud en busca de la humanización y preparación académica, no solo en ciencia, sino también, en el marco legal aplicable

Para el ejercicio seguro de las profesiones en salud y prescindir de la medicina defensiva cuya práctica es onerosa al estado y al usuario, es importante contar con un conocimiento amplio en fundamentos legales en salud y de responsabilidad jurídica.

Beneficiarios: Prestadoras de servicio de salud inscritos a los cursos.

Meta: Durante los próximos 6 años se pretende capacitar a 72 mil 425.

Temporalidad: Sexenal.

Unidad responsable: Unidad de enseñanza, Investigación y Calidad.

Unidades participantes: Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad de la CECAMET, Subcomisión Médica.

Actividades coordinadas: CECAMET, Instituciones públicas y privadas del sector salud.

Financiamiento: Ramo 28 Participaciones a Entidades Federativas y Municipios.

Programa Rector de Comunicación Social de la CECAMET.

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 el 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.

Meta: Durante los próximos 6 años se pretende realizar 60 mil 195 acciones dentro del programa rector de comunicación social.

Temporalidad: Sexenal

Unidad responsable: Unidad Promoción y Difusión.

Unidades participantes: Unidad de Promoción y Difusión, Subcomisión Jurídica de la CECAMET y Subcomisión Médica.

Actividades coordinadas: CECAMET, Instituciones del sector público y privado.

Financiamiento: Ramo 28 Participaciones a Entidades Federativas y Municipios.



INDICADORES



X. Indicadores

Nombre del indicador:	Tasa de variación de asuntos concluidos.
Tipo de indicador:	Estratégico
Dimensión y ámbito de la medición:	Eficacia
Algoritmo:	$TVAC = ((TAC2025/TAC2024)-1) * 100$ TVAC= Tasa de variación de los asuntos que se concluyen TAC2025 = Total de asuntos concluidos en el año 2025 TAC2024 = Total de asuntos concluidos en el año 2024
Año y línea base:	Año base: 2023 Línea base: 10.303%
Periodicidad de cálculo:	Anual
Unidad de análisis:	Asuntos
Metas:	650 asuntos
Área responsable:	CECAMET
Medio de verificación:	Sistema de Atención de Quejas Médicas (SAQMED)
Fecha de publicación:	10 días hábiles posteriores al cierre del año a medir.

Nombre del indicador:	Porcentaje de prestadores de servicio de salud que concluyen su capacitación.
Tipo de indicador:	Gestión
Dimensión y ámbito de la medición:	Eficacia
Algoritmo:	$PPSCC = (PSSCC/PSSICC) * 100$ PPSCC = Porcentaje de prestadores de servicios que concluyen su capacitación PSSCC = Prestadores de servicios de salud que concluyen su capacitación PSSICC = Prestadores de servicios de salud inscritos a los cursos de capacitación
Año y línea base:	Año base: 2023 Línea base: 87.67%
Periodicidad de cálculo:	Trimestral
Unidad de análisis:	Servidores
Metas:	10,648 capacitados
Área responsable:	CECAMET
Medio de verificación:	Informe de la Unidad de Enseñanza, Investigación y Calidad.
Fecha de publicación:	10 días hábiles posteriores al cierre del trimestre a medir.

Nombre del indicador:	Porcentaje de cumplimiento al programa rector de comunicación social.
Tipo de indicador:	Gestión
Dimensión y ámbito de la medición:	Eficacia
Algoritmo:	$PACS = (TACSR/TACSP) * 100$ PACS = Porcentaje de acciones de comunicación social TACSR = Total de acciones de comunicación social realizadas TACSP = Total de acciones de comunicación social programadas
Año y línea base:	Año base: 2023 Línea base: 226.44%
Periodicidad de cálculo:	Trimestral
Unidad de análisis:	Acciones
Metas:	8,850 acciones
Área responsable:	CECAMET
Medio de verificación:	Informe de la Unidad de Promoción y Difusión.
Fecha de publicación:	10 días hábiles posteriores al cierre del trimestre a medir.



GLOSARIO DE TÉRMINOS



XI. Glosario de términos

CONAMED. Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

CECAMET. Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico.

PLED. Plan Estatal de Desarrollo.

Pbr. Presupuesto Basado en Resultados.

MML. Metodología del Marco Lógico.

Usuario. Todas aquellas personas que soliciten, requieran u obtengan servicios médicos y del área de salud, con el fin de promover y restaurar su salud física y mental.

Queja o inconformidad. Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención de la CECAMET, en razón de impugnar la negativa de servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.

Arbitraje. Es el procedimiento por el que las partes deciden someter a la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico, en conciencia o en estricto derecho, todas o ciertas controversias que hayan surgido, o puedan surgir entre ellas, respecto de la prestación de servicios médicos de las instituciones de salud de carácter público, privado o social, así como de los profesionales técnicos, auxiliares, encargados y administradores de centros de atención para la salud, tramitadas en los términos de la Ley de la Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico y su Estatuto Interno.

Laudó. Es el pronunciamiento escrito por medio del cual la CECAMET resuelve, en estricto derecho o en conciencia o en ambas, las cuestiones sometidas a su conocimiento por las partes.

Conciliación. El procedimiento que la CECAMET propondrá a las partes incluyendo las reglas para la substanciación de la controversia, mismas que tendrán libertad para resolver en conciencia y buena fe guardada, sin sujeción a reglas legales, pero observando las formalidades esenciales del procedimiento. La CECAMET tendrá la facultad de allegarse todos los documentos que le sean necesarios para resolver las cuestiones que le hayan planteado, logrando el común acuerdo de ambas partes y dando por finiquitada la causa que dio origen a la controversia.





ANEXOS



XII. Anexos

Índice de Gráficas

Gráfica 1 Población del estado de Tabasco afiliada a instituciones de servicios de salud.....	29
Gráfica 2. Personal capacitado por la CECAMET durante los años 2022 y 2023	30

Índice de Tablas

Tabla 1 Alineación del Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030 con el PND 2025-2030, el PLED 2024-2030 y los ODS.....	20
Tabla 2 Alineación del Programa Institucional de la Comisión de Conciliación y Arbitraje Médico 2025-2030 con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	21
Tabla 3. Casos resueltos por la CECAMET	29
Tabla 4. Quejas resueltas por la CECAMET en 2023.....	31



