



Nombre del programa:	Arbitraje Médico
Dependencia/entidad:	Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
Unidad responsable del programa:	Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Sinaloa (CAMES)
Tipo de evaluación:	Evaluación interna de consistencia y resultados
Año de evaluación:	2021

1. Uso de las recomendaciones de la evaluación

Sección	Texto del Informe	Punto de vista de la Dependencia o Entidad	Actividad de mejora derivada de la evaluación
Informe / Recomendaciones / 1	Elaborar un documento (estudio o diagnóstico) que cuente con las siguientes características: 1. Causas, efectos y características del problema. 2. Cuantificación y características de la población que presenta el problema. 3. Ubicación territorial de la población que presenta el problema. El plazo para su revisión y su actualización.	Identificar : 1. Población que presenta inconformidades por la atención médica recibida en los servicios de salud. 2. La población son todos los usuarios de los servicios de salud. 3. El plazo establecido dependerá del tipo de proceso que se realice (orientación, gestión y/o conciliación.)	Establecer acciones encaminadas a resolver las inconformidades de los usuarios de los servicios de salud.
Informe / Recomendaciones / 2	Llevar a cabo un estudio detallado sobre los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura insuficientes, así como la falta de los recursos didácticos.	Gestionar los recursos humanos, financieros, tecnológicos y de infraestructura, así como la falta de los recursos didácticos.	Solicitar mayores recursos humanos, financieros, tecnológicos, de infraestructura y didácticos.
Informe / Recomendaciones / 3	Gestionar una mejor accesibilidad física para todas las personas que lo necesiten (personas con alguna discapacidad).	Se gestionará mayor accesibilidad física para las personas con alguna discapacidad.	Gestionar la solicitud de elementos de accesibilidad (rampas, agarraderas, baños accesibles, etc.) para las personas con necesidades de



Sección	Texto del Informe	Punto de vista de la Dependencia o Entidad	Actividad de mejora derivada de la evaluación
			movilidad.
Informe / Recomendaciones / 4	Llevar a cabo capacitaciones constantes y permanentes al personal.	Realizar capacitaciones y/o talleres permanentes al personal del programa.	Llevar a cabo capacitaciones y/o talleres para el personal.
Informe / Recomendaciones / 5	Realizar campañas de difusión masiva de los servicios que ofrece el programa para todos los usuarios.	Se buscará llevar a cabo campañas de difusión masiva sobre los servicios del programa.	Realizar campañas de difusión masiva sobre los servicios que ofrece el programa.

2. Posición Institucional respecto de la evaluación

Se considera que el Informe de la Evaluación Interna de Consistencia y Resultados, contiene los elementos necesarios para conocer el programa y su evolución a través del tiempo.

3. Comentarios específicos

3.1 Sobre los resultados de la evaluación

- El programa se encuentra alineado al Programa Nacional de Desarrollo 2019 – 2024 y al Programa Sectorial de Salud 2020 – 2024.
- El programa se encuentra alineado al Programa Estatal de Desarrollo y al Programa Sectorial de Salud 2017 – 2021.
- El programa se rige de acuerdo a la Ley General de Salud y a la Ley de Salud del Estado de Sinaloa.
- Está vinculado con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- Se cuenta con las Normas, NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico.
- El programa cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Se cuenta con una población objetivo definida.
- Se cuenta con un plan estratégico que contempla los resultados que se quieren alcanzar, y los indicadores para medir el avance en el logro de sus resultados.
- Utiliza sistemas de captura y análisis de la información.

3.2 Sobre el proceso de la evaluación

- El proceso de evaluación se realizó conforme a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación para el Ejercicio Fiscal 2021 y los TdR emitidos para tal efecto.