



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2019**

**INSTITUCIÓN:** SECRETARÍA DE SALUD  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** ARBITRAJE MÉDICO  
**TEMA DEL PED:** SALUD  
**OBJETIVO:** PROMOVER EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN LA CORRESPONSABILIDAD DE CREAR UNA NUEVA CULTURA DE VIDA SALUDABLE, FACILITANDO EL ACCESO OPORTUNO Y EQUITATIVO DE LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA, ATENCIÓN MÉDICA Y PROTECCIÓN CONTRA RIESGOS SANITARIOS, BAJO ESTÁNDARES DE EFICIENCIA Y CALIDAD  
**ESTRATEGIA:** FORTALECER LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** USUARIOS DE LA COESAMED

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	8,291,000			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,855,000	4,198,000		
PORCENTAJE	22.37	50.63		

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** L19E22037

**CP CONAC "Modalidad":** E

**MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2019**

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO									
							2016	2017	2018	2019	2020	2021				
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED	TASA DE VARIACIÓN DE CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS	((INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T - CASOS INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1) / INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1)*100	ANUAL	0.00	15.00	-0.20	15.06	14.64						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	
<b>PROPÓSITO</b>	LOS USUARIOS DE LA COESAMED, N.L. DISPONEN DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PARA RESOLVER LAS INCONFORMIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS	((USUARIOS ATENDIDOS AÑO T - USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1) / USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1)*100	ANUAL	0.00	15.00	-0.20	15.06	14.64						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
							SEMESTRE		TRIMESTRE							
							I	II	I	II	III	IV				
<b>COMPONENTES</b>	C1. ASESORIAS ESPECIALIZADAS BRINDADAS	PORCENTAJE DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS BRINDADAS	(ASESORIAS ESPECIALIZADAS BRINDADAS / ASESORIAS ESPECIALIZADAS PROGRAMADAS)*100	TRIMESTRAL	100.00	90.58			21.88	41.67	70.83				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE CANALIZAN O RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
	C2. CONSULTAS (ORIENTACIONES) SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED ATENDIDAS	PORCENTAJE DE CONSULTAS ATENDIDAS	(CONSULTAS ATENDIDAS / CONSULTAS PROGRAMADAS)*100	TRIMESTRAL	100.00	91.70			27.40	47.12	89.90				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LOS USUARIOS EXPONEN UNA INCONFORMIDAD ANTE COESAMED, N.L.
	C3. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	(ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS)*100	TRIMESTRAL	100.00	91.76			25.93	44.44	70.37				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS ACEPTAN O NO LAS PROPUESTAS DE LA COESAMED, N.L. PARA RESOLVER UN CONFLICTO.
	C4. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	(QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS)*100	TRIMESTRAL	100.00	92.85			91.18	85.25	91.49				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MEDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.