

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2020

INSTITUCIÓN:	SECRETARIA 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/	8,314,972			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	2,489,000	4,000,000		
PORCENTAJE	29.93	48.11		

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	L19E22037
CP CONAC "Modalidad":	E

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2020														
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
FIN	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 MEDICAS	$((\text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T} - \text{CASOS INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1}) / \text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1}) * 100$	ANUAL	0.97	15.00	-0.20	15.06	14.64	3.33			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	
PROPÓSITO	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	$((\text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T} - \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1}) / \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1}) * 100$	ANUAL	0.97	15.00	-0.20	15.06	14.64	3.33			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		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II			III	IV
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	$(\text{ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS} / \text{ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	91.76			22.67	36.00	45.33		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.
	C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	$(\text{QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO} / \text{TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	92.85			18.52	18.52	28.15		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.
C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA														
	A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.	PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REALIZADAS CON INFORMACIÓN	$(\text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS} / \text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	95.23			32.38	45.71	92.38		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE
	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	$(\text{ASESORIAS REALIZADAS} / \text{CASOS RECIBIDOS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	96.84			14.74	21.06	31.58		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
	A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA .	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA	$(\text{SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA} / \text{SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	96.00			22.67	36.00	45.33		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO ASISTE PARA SOLICITAR A LA COESAMED, N.L. SERVICIOS DE MEDIACIÓN POR UNA INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA
	A4C1 ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	$(\text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA} / \text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	96.00			22.67	36.00	45.33		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ SUBCOMISIONADO MÉDICO	EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS														
	A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	$(\text{QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL} / \text{QUEJAS MEDICAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	96.29			18.52	18.52	28.15		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA
	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	$(\text{REUNIONES REALIZADAS} / \text{REUNIONES PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	96.29			18.52	18.52	28.15		SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFÓNICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

1/ Monto aprobado en la Ley de Egresos 2020