

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/	8,806,053			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,918,703			
PORCENTAJE	21.79			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	L19E22037
CP CONAC "Modalidad":	E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022														
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			2022	2023	2024	2025	2026			2027
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 MÉDICAS	((INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T - CASOS INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1) / INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1) * 100	ANUAL	3.88	-14.83						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS PERSONAS CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE INCONFORMIDADES MÉDICAS	
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	((USUARIOS ATENDIDOS AÑO T - USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1) / USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1) * 100	ANUAL	3.88	-14.83						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	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					
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	(ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	46.98	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS ACEPTAN O NO LAS PROPUESTAS DE LA COESAMED, N.L. PARA RESOLVER UN CONFLICTO.
							METAS				200.00	264.29		
	C2. 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	49.63	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.
							METAS				100.00	100.00		
C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.	PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REALIZADAS CON INFORMACIÓN	(ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.48	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE
							METAS				112.07	133.33		
	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	45.26	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
							METAS				88.00	267.31		
	A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA.	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA	(SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA / SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	46.98	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ASISTE PARA SOLICITAR A LA COESAMED,N.L. SERVICIOS DE MEDIACIÓN POR UNA INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA
							METAS				200.00	264.29		
	A4C1. ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.	(ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA / ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	46.98	I	II	I	II	III	IV	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
							METAS				200.00	264.29		
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	(QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL / QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	49.63	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA
							METAS				83.33	84.93		
	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	(REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	35.56	I	II	I	II	III	IV	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFÓNICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN
							METAS				27.78	20.55		

OBSERVACIONES
1/ Monto aprobado en la Ley de Egresos 2022
C1. Gracias al manejo de nuestras redes sociales, se ha logrado llegar a un mejor alcance de nuestra comunidad gestionando el seguimiento debido a cada caso. C2. Se usan los metodos alternos como herramienta para poder llegar a un acuerdo.