



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN  
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO  
PRESUPUESTO POR RESULTADOS  
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2021**

<b>INSTITUCIÓN:</b>	SECRETARÍA DE SALUD
<b>NOMBRE DEL PROGRAMA:</b>	ARBITRAJE MÉDICO
<b>TEMA DEL PED:</b>	SALUD
<b>OBJETIVO:</b>	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
<b>ESTRATEGIA:</b>	FORTALECER LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
<b>BENEFICIARIO (PO/AE):</b>	USUARIOS DE LA COESAMED

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	8,070,575			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	2,306,000	3,895,000		
PORCENTAJE	28.57	48.26		

<b>CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:</b>	L19E22037
<b>CP CONAC "Modalidad":</b>	E

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021																				
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES				AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS							
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2021	LÍNEA BASE	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	0.97	15.00	-0.20	15.06	14.64	3.33	-21.63						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO			
<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	0.97	15.00	-0.20	15.06	14.64	3.33	-21.63						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				AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS							
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	SEMESTRE		TRIMESTRE											
							I	II	I	II	III	IV								
<b>COMPONENTES</b>	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	(ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	91.76			44.44	43.24	46.64						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											
									100.00	100.00	100.00	100.00								
	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	92.85			57.58	52.24	47.52						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	100.00	100.00								
<b>C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA</b>																				
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	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	95.23			88.46	98.08	104.46						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											
									100.00	100.00	100.00	100.00								
		A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS REALIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	96.84			8.70	31.91	33.80						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										
										100.00	100.00	100.00	100.00							
		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	96.00			44.44	43.24	46.64						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										
										100.00	100.00	100.00	100.00							
		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	96.00			44.44	43.24	46.64						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										
										100.00	100.00	100.00	100.00							
	<b>C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS</b>																			
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	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	96.29			57.58	52.24	47.52						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											
									100.00	100.00	100.00	100.00								
	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	(REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	96.29			0.00	23.88	28.71						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											
									100.00	100.00	100.00	100.00								

**OBSERVACIONES**  
1/ Monto aprobado en la Ley de Egresos 2021.  
NOTAS: LOS COMPONENTES 1, 2 Y SUS ACTIVIDADES SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA PANDEMIA DEL COVID-19 POR EL TEMOR DE LA POBLACIÓN A ENFERMARSE, SOLO LA ACTIVIDAD A1C1 TUVO EN INCREMENTO EN LA DEMANDA DE ORIENTACIÓN YA QUE EN SU MAYORÍA FUÉ TELEFÓNICA.