

**INSTITUCIÓN:** SECRETARIA DE SALUD  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** ARBITRAJE MÉDICO  
**EJE DEL PED:** IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS  
**TEMA:** BIENESTAR SOCIALE  
**OBJETIVO:** PROMOVER EL BIENESTAR INTEGRAL DE LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN A TRAVÉS DE INTERVENCIONES ORIENTADAS A LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y CONTROL DE ENFERMEDADES, GARANTIZANDO EL ACCESO OPORTUNO Y DE CALIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD.  
**ESTRATEGIA:** MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICA.  
**LÍNEAS DE ACCIÓN:** FOMENTAR LA ADQUISICIÓN DE COMPETENCIAS EN EL ÁREA DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD.  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LA COESAMED

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E037  
 CP CONAC "Modalidad": E

RESUMEN NARRATIVO				INDICADORES			META ANUAL 2025	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO						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	95.87	-0.31	128.16	103.78	-2.40						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	95.87	-0.31	128.16	103.78	-2.40						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 2025	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS						
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIones GESTIONADAS	((ATENCIones INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIones INMEDIATAS PROGRAMADAS) * 100)	TRIMESTRAL	100.00	46.68			I	II	III	IV										
									107.78						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.						
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO				PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	((QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS) * 100)	TRIMESTRAL	100.00	46.67							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.						
								85.71														
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	(ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00							SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFONICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE					
									100.00	100.00	100.00	100.00										
ACTIVIDADES (Procesos)				A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS REALIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	35.79	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	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	(SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA / SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	46.97													
									107.78													
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	46.97						SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / SUBCOMISIÓN MÉDICO	EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD							
								111.11														
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO				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	46.67					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							
									60.00													
ACTIVIDADES (Procesos)				A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	(REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	35.29	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											
									91.67													
OBSERVACIONES											C1. Se logró llegar a la meta, por las brigadas que se recibe más usuarios. C2. Nuestros empleados de la COESAMED realizan todas las medidas necesarias para llegar al procedimiento arbitral resuelto y sin embargo no se logró llegar al objetivo A1C1. Las orientaciones siempre son brindadas al usuario ya sea personalmente, por teléfono, correo o cualquier red social. A2C1. Se logró llegar a la meta, por las brigadas que se recibe más usuarios. A3C1. Se logró llegar a la meta, por las brigadas que se recibe más usuarios. A4C1. Se logró llegar a la meta, por las brigadas que se recibe más usuarios. A1C2. Las capacitaciones para el personal seguirán a pie para intentar resolver todas las quejas con procedimiento arbitral. A2C2. Las reuniones con diferentes municipios o instituciones siempre para siempre buscar como poder mejorar la atención a los usuarios.											