

INSTITUCIÓN:	SECRETARÍA DE SALUD
NOMBRE DEL PROGRAMA:	ARBITRAJE MÉDICO
EJE DEL PROGRAMA:	IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS
TEMA:	SALUD Y VIDA SALUDABLE
PROYECTO:	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 EFECTIVO A LOS SERVICIOS DE SALUD.
OBJETIVO:	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. FORTALECER EL SISTEMA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE. PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE LA COSEAMED
BENEFICIARIO (PO/AE):	

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	E037
CP CONAC "Modalidad":	F

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2025														
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2025	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			AÑO							
							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	95.87			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	95.87			SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
							SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III	IV		
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS	(ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	46.68			107.78	88.33	77.41	87.22	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	46.67			85.71	75.00	74.19	75.97	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS TRANSMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.
							METAS							
									100.00	100.00	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	(ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	99.22	90.89	101.36	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 RELIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	35.79			101.14	98.91	95.72	112.35	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
							METAS							
			100.00	100.00	100.00	100.00								
	A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN 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	88.33	77.41	87.22	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	46.97			111.11	88.89	77.78	87.50	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		
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	46.67			60.00	57.00	70.00	67.50	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	35.29			91.67	95.83	97.30	96.00	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														
FIN. PROPÓSITO. ESTE TRIMESTRE, NO SE ALCANZO A LLEGAR A LA META AUN Y ESTANDO EN BRIGADAS Y CAPACITACIONES PARA ALCANZAR UN MAYOR LOGRO ED USUARIOS C1. NO TODAS LAS QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL SE PUEDEN RESOLVER, AUN Y EL PERSONAL SE ENCUENTRE CAPACITADO LOS MEDICOS NO QUIEREN LA CONCILIACION Y DECIDEN IRSE POR OTRA VIA C2. LAS ORIENTACIONES SIEMPRE SON BRINDADAS AL USUARIO YA SEA PERSONALMENTE, POR TELEFONO, CORREO O CUALQUIER RED SOCIAL. A1C1. LAS ASESORIAS EMPRE SON BRINDADAS AL USUARIO YA SEA PERSONALMENTE, POR TELEFONO, CORREO O CUALQUIER RED SOCIAL. A2C1. LAS ATENCIONES DE GESTIONES INMEDIATAS SE RECIBEN DESDE WHATSAPP, POR TELEFONO Y PRESENCIAL AUN ASI NO SE ALCANZO A LLEGAR A LA META A3C1. SE LOGRO LLEGAR A LA META, POR LAS BRIGADAS QUE SE RECIBE MÁS USUARIOS A4C1. Las capacitaciones para el personal seguran a pie para intentar resolver todas las quejas con procedimiento arbitral A1C2. NO TODAS LAS QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL SE PUEDEN RESOLVER, AUN Y EL PERSONAL SE ENCUENTRE CAPACITADO LOS MEDICOS NO QUIEREN LA CONCILIACION Y DECIDEN IRSE POR OTRA VIA. A2C2. LAS REUNIONES CON DIFERENTES MUNICIPIOS O INSTITUCIONES SIEMPRE PARA SIEMPRE BUSCAR COMO PODER MEJORAR LA ATENCION A LOS USUARIOS														