



GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2023 R

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA DE SALUD
NOMBRE DEL PROGRAMA: ARBITRAJE MÉDICO
EJE DEL PED: IGUALDAD PARA TODAS LAS PERSONAS
TEMA: SALUD Y VIDA SALUDABLE
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
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): USUARIOS DE LA COESAMED

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	16,511,098			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO				
PORCENTAJE				

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E037
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023 R

RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2023 R	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS			
						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	103.78	-0.31	128.16	103.78					SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS PERSONAS CONOCEN SUS DERECHOS EN MATERIA DE INCONFORMIDADES MÉDICAS		
PROPOSITO	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	103.78	-0.31	128.16	103.78					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	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2023 R	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	46.98	SEMESTRE		TRIMESTRE				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.		
							I	II	I	II	III	IV				
									450.00							
		100.00		100.00		100.00		100.00		100.00						
				53.06								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.			
				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 REALIZADAS CON INFORMACIÓN	(ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE		
									100.00		100.00		100.00			
	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	(ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	102.12	35.79			24.14				SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.		
									14.41		14.31		15.56		102.12	
	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			450.00				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		
									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	46.98			450.00				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		
									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			92.86				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		
									100.00		100.00		100.00		100.00	
											40.00					
				100.00				100.00		100.00		100.00				

OBSERVACIONES

1/ Monto aprobado reconducción presupuestal. 2/Los resultados de los indicadores en algunos casos se ven afectados por la programación realizada del 2024 que se mide con lo programado al cierre del 2023. C1. Los meses de Enero y Febrero son muy bajos, a pesar de estar activos en redes sociales y en colaboración con convenios para llegar a más gente no se logró llegar al objetivo. C2. NUESTROS EMPLEADOS DE LA COESAMED REALIZAN TODAS LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEGAR AL PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO Y SIN EMBARGO NO SE LOGRO LLEGAR AL OBJETIVO. A1C1. LAS ORIENTACIONES SIEMPRE SON BRINDADAS AL USUARIO YA SEA PERSONALMENTE, POR TELEFONO, CORREO O CUALQUIER RED SOCIAL. A2C1. LAS ASESORIAS SIEMPRE SON BRINDADAS AL USUARIO YA SEA PERSONALMENTE, POR TELEFONO, CORREO O CUALQUIER RED SOCIAL. SIN EMBARGO NO SE ALCANZO A LLEGAR AL OBJETIVO. A3C1. Los meses de Enero y Febrero son muy bajos, a pesar de estar activos en redes sociales y en colaboración con convenios para llegar a más gente no se logró llegar al objetivo. A4C1. Los meses de Enero y Febrero son muy bajos, a pesar de estar activos en redes sociales y en colaboración con convenios para llegar a más gente no se logró llegar al objetivo. A1C2. Las capacitaciones para el personal seguirán a pie para intentar resolver todas las quejas con procedimiento arbitral. A2C2. LAS REUNIONES SE PROGABAMON PERO AL FINAL CANCELABAN.