

| | |
|------------------------------|---|
| 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 | 5,149,000 | 8,591,000 | |
| PORCENTAJE | 21.79 | 58.47 | 97.56 | |

| | |
|------------------------------------|----------|
| CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: | L19E2037 |
| 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 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | AVANCE FÍSICO |
| 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 | 96.12 | | | | | | | 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 | 96.12 | | | | | | | 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 | | | | | | |
| | | | | | | | 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 | 46.98 | | | 200.00 | 264.29 | 323.88 | 334.12 | 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 |
| | 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 | | | 58.33 | 72.60 | 76.92 | 77.33 | 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 |
| 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 | | | 112.07 | 133.33 | 155.19 | 142.13 | 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 |
| | A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS | PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS | (ASESORÍAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS) * 100 | TRIMESTRAL | 100.00 | 45.26 | | | 88.00 | 267.31 | 260.98 | 261.90 | 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 |
| | 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 | | | 200.00 | 264.29 | 323.88 | 501.18 | 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 |
| | 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 | | | 200.00 | 264.29 | 323.88 | 334.12 | 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 |
| 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 | | | 83.33 | 84.93 | 84.62 | 83.33 | 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 |
| | A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS | PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS | (REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS) * 100 | TRIMESTRAL | 100.00 | 35.56 | | | 27.78 | 20.55 | 16.64 | 14.00 | 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 |

OBSERVACIONES
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.