



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

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
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	4,366,664			
PORCENTAJE	26.45			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E037
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2023

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2023	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	9.62	-0.31	128.16							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	9.62	-0.31	128.16							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			555.56	475.00				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 RESUELTOS	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	$(QUEJAS\ CON\ PROCEDIMIENTO\ ARBITRAL\ RESUELTO / TOTAL\ DE\ QUEJAS\ RECIBIDAS) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	46.67			100.00	100.00				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.
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			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
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	$(ASESORÍAS\ REALIZADAS / CASOS\ RECIBIDOS) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.79			14.41	14.31				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	46.98			555.56	475.00				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
	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			555.56	475.00				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		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			121.43	114.29			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
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MÉDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	$(REUNIONES\ REALIZADAS / REUNIONES\ PROGRAMADAS) * 100$	TRIMESTRAL	100.00	35.29			60.00	50.00				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
								100.00	100.00	100.00	100.00				

OBSERVACIONES
1/ Monto aprobado en la Ley de Egresos 2023 1/ C1. NOS FALTO 1 ATENCIÓN INMEDIATA PARA LLEGAR A LA META PERO VAMOS EN PROGRESO. C2. NUESTROS EMPLEADOS DE LA COESAMED REALIZAN TODAS LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA LLEGAR AL PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO Y SE LOGRO. A1C1. LAS ORIENTACIONES HAN INCREMENTANDO CON NUESTRAS REDES SOCIALES. A2C1. LAS ASESORIAS VARIAN MUCHO DE LOS DIAS DE LA SEMANA, PERO SE LOGRO LLEGAR A LA META. A3C1. LAS ASESORIAS VARIAN MUCHO DE LOS DIAS DE LA SEMANA, PERO SE LOGRO LLEGAR A LA META. A4C1. NOS FALTO 1 ATENCIÓN INMEDIATA PARA LLEGAR A LA META PERO VAMOS EN PROGRESO. A4C1. NOS FALTO 1 ATENCIÓN INMEDIATA PARA LLEGAR A LA META PERO VAMOS EN PROGRESO. A1C2. NO SE LOGRO LLEGAR A LA META, AUNQUE NUESTRO PERSONAL SIEMPRE INTENTA QUE TODO SE IMPLEMENTE CON LOS METODOS ALTERNOS. A2C2. REUNIONES REALIZADAS CON LA FINALIDAD DE SEGUIR CAPACITANDO AL PERSONAL Y BUSCAR CONVENIOS CON INSTITUCIONES.