



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2024**

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 FORTALECER EL SISTEMA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE.
BENEFICIARIO (PO/AE): USUARIOS DE LA COESAMED

| VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO | | | | |
|-----------------------------------|------------|-----------|------------|----|
| MONTO 1/ | 16,511,098 | | | |
| AVANCE FINANCIERO | | | | |
| TRIMESTRE | I | II | III | IV |
| MONTO | 4,120,694 | 7,519,405 | 10,821,198 | |
| PORCENTAJE | 24.96 | 45.54 | 65.54 | |

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: E037
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2024

| RESUMEN NARRATIVO | INDICADOR | FÓRMULA | FRECUENCIA | META ANUAL 2024 | 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 | $(\frac{INCONFORMIDADES\ MÉDICAS\ AÑO\ T - CASOS\ INCONFORMIDADES\ MÉDICAS\ AÑO\ T-1}{INCONFORMIDADES\ MÉDICAS\ AÑO\ T-1}) * 100$ | ANUAL | 9.62 | -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 | |
| 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 | $(\frac{USUARIOS\ ATENDIDOS\ AÑO\ T - USUARIOS\ ATENDIDOS\ AÑO\ T-1}{USUARIOS\ ATENDIDOS\ AÑO\ T-1}) * 100$ | ANUAL | 9.63 | -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 | INDICADOR | FÓRMULA | FRECUENCIA | META ANUAL 2024 | 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 | $(\frac{ATENCIONES\ INMEDIATAS\ GESTIONADAS / ATENCIONES\ INMEDIATAS\ PROGRAMADAS}{100}) * 100$ | TRIMESTRAL | 100.00 | 46.98 | | | 450.00 | 134.75 | 116.97 | 101.56 | 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. | |
| | | | | | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | | | | | |
| | | | | | | | 53.06 | 89.41 | 95.00 | 95.33 | 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. | | | |
| ACTIVIDADES (Procesos) | A1C1. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED. | PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS * 100 | TRIMESTRAL | 100.00 | 100.00 | | | 100.00 | 99.74 | 99.35 | 96.41 | 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 | 100.00 | | | | | | |
| | | | | | | 24.14 | 26.51 | 23.78 | 28.74 | SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO | LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L. | | | | |
| ACTIVIDADES (Procesos) | A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS | PORCENTAJE DE ASESORÍAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS | TRIMESTRAL | 100.00 | 35.79 | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 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 | | | | | | |
| | | | | | | 450.00 | 134.75 | 116.97 | 101.56 | SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO | EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD | | | | |
| ACTIVIDADES (Procesos) | A4C1. ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS. | PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS. | TRIMESTRAL | 100.00 | 46.98 | | | 450.00 | 134.75 | 116.97 | 101.56 | SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS / SUBCOMISIONADO 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 | | | | | | |
| | | | | | | 92.86 | 95.00 | 95.00 | 90.00 | 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 | | | | |
| ACTIVIDADES (Procesos) | A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL. | PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL. | TRIMESTRAL | 100.00 | 46.67 | | | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 100.00 | 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 | | | | | | |
| | | | | | | 40.00 | 91.67 | 91.67 | 92.00 | 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 | | | | |

OBSERVACIONES

1/ Monto aprobado reconducción presupuestal. Fin. Se ha intentado llegar a un mayor alcance de difusión para elevar nuestra atención a los usuarios y elevar el número de usuarios para resolver sus inconformidades. Propósito. Nuestros empleados de la COESAMED realizan todas las medidas necesarias para llegar al procedimiento arbitral resuelto sin embargo no se alcanzó a llegar al objetivo C1. Se ha intentado llegar a un mayor alcance de difusión para elevar nuestra atención a los usuarios. C2. Nuestros empleados de la COESAMED realizan todas las medidas necesarias para llegar al procedimiento arbitral resuelto sin embargo no se alcanzó a llegar al objetivo sin embargo las atenciones fueron menores en el mes de noviembre y diciembre A1C1. La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tengan, aunque muchos eran enviadas a otra institución A2C1. La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tengan. A3C1. La atención a los usuarios siempre se realiza de la mejor manera, buscando siempre la manera de poder ayudarlos con el problema que tengan. A4C1. Se ha intentado llegar a un mayor alcance de difusión para elevar nuestra atención a los usuarios. A1C2. Nuestros empleados de la COESAMED realizan todas las medidas necesarias para llegar al procedimiento arbitral resuelto sin embargo no se alcanzó a llegar al objetivo. A2C2. Se programan reuniones y al final cancelaban.