



**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									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)	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
	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
C2. QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS									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)	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			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
	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

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.