

### IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

<b>NOMBRE DEL PROGRAMA</b>	ARBITRAJE MÉDICO					
<b>CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA</b>	L19E22037	<b>TEMA PED</b>	<b>OBJETIVO PED</b>	<b>CONAC</b>	<b>TIPO BENEFICIARIO</b>	<b>PROGRAMA</b>
		L	19	E	22	37
<b>INSTITUCIÓN</b>	SECRETARÍA DE SALUD					
<b>BENEFICIARIO</b>	USUARIOS DE LA COESAMED					

### ALINEACIÓN A LA PLANEACIÓN DEL DESARROLLO

<b>TEMA PED 2016-2021</b>	SALUD
<b>OBJETIVO PED 2016-2021</b>	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.
<b>ESTRATEGÍA PED 2016-2021</b>	FORTALECER LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD
<b>PROGRAMA SECTORIAL</b>	
<b>OBJETIVO PROGRAMA SECTORIAL</b>	

### ALINEACIÓN ODS

<b>OBJETIVO ODS</b>	SALUD Y BIENESTAR
<b>META ODS</b>	LOGRAR LA COBERTURA SANITARIA UNIVERSAL, INCLUIDA LA PROTECCIÓN CONTRA LOS RIESGOS FINANCIEROS, EL ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD DE CALIDAD Y EL ACCESO A MEDICAMENTOS Y VACUNAS INOCUOS, EFICACES, ASEQUIBLES Y DE CALIDAD PARA TODOS.

## DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

### FIN

CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MÉDICAS MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED

### DATOS DEL INDICADOR

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	TASA DE VARIACIÓN DE CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MEDICAS
<b>DESCRIPCIÓN</b>	ES LA VARIACIÓN QUE OCURRE EN LA CAPTACIÓN DE CADA CIENTO INCONFORMIDADES MÉDICAS DEL AÑO ACTUAL ENTRE EL AÑO ANTERIOR
<b>UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR</b>	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	$( ( \text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T} - \text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1} ) / \text{INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1} ) * 100$

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
ESTRATÉGICO	EFICACIA	TASA DE VARIACIÓN	PORCENTAJE	ANUAL	ASCENDENTE

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T	INCONFORMIDADES MÉDICAS DEL AÑO ACTUAL MENOS LAS INCONFORMIDADES MÉDICAS DE AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	520.00
INCONFORMIDADES MÉDICAS AÑO T-1	NÚMERO TOTAL DE INCONFORMIDADES MÉDICAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	515.00

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
478.00	5.45	0.00	0.97	0.97	-

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 0.87 Ó 1.07 < V.I.	0.87 <= V.I. < 0.92 Ó 1.02 < V.I. <= 1.07	0.92 <= V.I. <= 1.02

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### PROPÓSITO

LOS USUARIOS DE LA COESAMED, N.L. DISPONEN DE SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS DE ARBITRAJE MÉDICO PARA RESOLVER LAS INCONFORMIDADES DE LOS SERVICIOS MÉDICOS

### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS
DESCRIPCIÓN	ES LA VARIACIÓN QUE OCURRE POR CADA CIENTO USUARIOS ATENDIDOS QUE SE PRESENTA EN USUARIOS ATENDIDOS DEL AÑO ACTUAL ENTRE EL AÑO ANTERIOR
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	$( ( \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T} - \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1} ) / \text{USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1} ) * 100$

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
ESTRATÉGICO	EFICACIA	TASA DE VARIACIÓN	PORCENTAJE	ANUAL	ASCENDENTE

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
USUARIOS ATENDIDOS AÑO T	ES LA DIFERENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS DEL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA 100 EN RELACIÓN A LOS USUARIOS ATENDIDOS DEL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	520.00
USUARIOS ATENDIDOS AÑO T-1	USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	515.00

### SUPUESTO

LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
478.00	5.45	0.00	0.97	0.97	-

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 0.87 Ó 1.07 < V.I.	0.87 <= V.I. < 0.92 Ó 1.02 < V.I. <= 1.07	0.92 <= V.I. <= 1.02

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

## COMPONENTE C1

ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA

### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS
DESCRIPCIÓN	SON LAS ATENCIONES GESTIONADAS POR CADA CIENTO ATENCIONES PROGRAMADAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS / ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
ATENCIÓNES INMEDIATAS GESTIONADAS	ES LA DIFERENCIA DE ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS DEL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENTO EN RELACIÓN A LAS ATENCIONES PROGRAMADAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	75.00
ATENCIÓNES INMEDIATAS PROGRAMADAS	ATENCIÓNES INMEDIATAS PROGRAMADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	75.00

## SUPUESTO

EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS ACEPTAN O NO LAS PROPUESTAS DE LA COESAMED, N.L. PARA RESOLVER UN CONFLICTO.

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
0.00	100.00	100.00	100.00	100.00	510.00

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

## COMPONENTE C2

QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTOS

### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO
DESCRIPCIÓN	SON LAS QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO POR CADA CIENTO QUEJAS RECIBIDAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO / TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO	ES LA DIFERENCIA DE QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO DEL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENTO EN RELACIÓN AL TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00
TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS	TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00

## SUPUESTO

EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MEDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.

### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
0.00	100.00	100.00	100.00	100.00	960.00

### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

**ACTIVIDAD A1C1**

ORIENTACIÓN TELEFÓNICA Y PRESENCIAL SOBRE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED.

**DATOS DEL INDICADOR**

<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	PORCENTAJE DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REALIZADAS CON INFORMACIÓN
<b>DESCRIPCIÓN</b>	SON LAS ORIENTACIONES TELEFONICAS PRESENCIALES OTORGADAS POR CADA CIEN ORIENTACIONES TELEFONICAS PRESENCIALES REGISTRADAS
<b>UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR</b>	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
<b>MÉTODO DE CÁLCULO</b>	( ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS / ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

**CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR**

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

**DATOS DE LAS VARIABLES**

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS	ES LA DIFERENCIA DE ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS DEL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIEN EN RELACIÓN AL TOTAL DE QUEJAS PRESENCIALES REGISTRADAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	210.00
ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS	ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	210.00

**SUPUESTO**

LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE

**METAS**

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	100.00	100.00	100.00	100.00	-

**PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN**

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A2C1

REALIZACIÓN DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS
DESCRIPCIÓN	SON LAS ASESORIAS REALIZADAS POR CADA CIENT CASOS RECIBIDOS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( ASESORIAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
ASESORIAS REALIZADAS	ES LA DIFERENCIA DE ASESORIAS REALIZADAS DEL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENT EN RELACIÓN AL TOTAL DE CASOS RECIBIDOS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	95.00
CASOS RECIBIDOS	CASOS RECIBIDOS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	95.00

### SUPUESTO

LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESULEVEN EN LA COESAMED, N.L.

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	100.00	100.00	100.00	100.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A3C1

SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA .

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA
DESCRIPCIÓN	SON LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA POR CADA CIENTO SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA / SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA	ES LA DIFERENCIA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA REALIZADAS EN EL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENTO EN RELACIÓN AL TOTAL DE SOLICITUDES DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	75.00
SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS	SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	75.00

### SUPUESTO

EL USUARIO ASISTE PARA SOLICITAR A LA COESAMED,N.L. SERVICIOS DE MEDIACIÓN POR UNA INCONFORMIDAD POR ATENCIÓN MÉDICA

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	100.00	100.00	100.00	100.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A4C1

A4C1 ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS.
DESCRIPCIÓN	SON LAS ATENCIONES DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDAS POR CADA CIENTO ATENCIONES DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	$( \text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA} / \text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS} ) * 100$

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICACIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA	ES LA DIFERENCIA DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA REALIZADA EN EL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENTO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADA	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ SUBCOMISIONADO MÉDICO	ABSOLUTO	75.00
ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS	ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ SUBCOMISIONADO MÉDICO	ABSOLUTO	75.00

### SUPUESTO

EL USUARIO Y EL PRESTADOR DE SERVICIOS MÉDICOS LLEGAN A UN ACUERDO QUE RESUELVE LA INCONFORMIDAD

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	-	-	100.00	100.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A1C2

INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.
DESCRIPCIÓN	SON LAS QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL ENTRE LAS QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL / QUEJAS MEDICAS PROGRAMADAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL	ES LA DIFERENCIA DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL REALIZADA EN EL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR EN RELACIÓN A LAS QUEJAS MÉDICAS PROGRAMADAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00
QUEJAS MEDICAS PROGRAMADAS	QUEJAS MEDICAS PROGRAMADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00

### SUPUESTO

EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	100.00	100.00	100.00	100.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR

### ACTIVIDAD A2C2

REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MEDICOS RELACIONADOS

#### DATOS DEL INDICADOR

NOMBRE DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS
DESCRIPCIÓN	SON LAS REUNIONES REALIZADAS POR CADA CIENTO REUNIONES PROGRAMADAS
UNIDAD RESPONSABLE DE REPORTAR EL INDICADOR	COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO
MÉTODO DE CÁLCULO	( REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS ) * 100

TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	TIPO DE FÓRMULA	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	SENTIDO DEL INDICADOR
DE GESTIÓN	EFICIENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	TRIMESTRAL	ASCENDENTE

#### CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR

CLARIDAD	RELEVANCIA	ECONOMÍA	MONITOREABLE	ADECUADO	APORTE MARGINAL
SI	SI	SI	SI	SI	SI

#### DATOS DE LAS VARIABLES

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	MEDIO DE VERIFICACIÓN / FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR 2021
REUNIONES REALIZADAS	ES LA DIFERENCIA DE REUNIONES REALIZADAS EN EL AÑO ACTUAL MENOS EL AÑO ANTERIOR DE CADA CIENTO EN RELACIÓN A LAS REUNIONES PROGRAMADAS	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00
REUNIONES PROGRAMADAS	REUNIONES PROGRAMADAS EN EL AÑO ANTERIOR	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	ABSOLUTO	135.00

### SUPUESTO

EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFONICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

#### METAS

LÍNEA BASE 2015	META 2018	META 2019	META 2020	META 2021	META SEXENAL
-	100.00	100.00	100.00	100.00	-

#### PARÁMETROS DE SEMAFORIZACIÓN

ROJO	AMARILLO	VERDE
V.I. < 90.00 Ó 110.00 < V.I.	90.00 <= V.I. < 95.00 Ó 105.00 < V.I. <= 110.00	95.00 <= V.I. <= 105.00

V.I.: VALOR DEL INDICADOR