



**Secretaría
de Salud**

Nuevo León | Siempre Ascendiendo

DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE “ARBITRAJE MÉDICO”

MONTERREY, N.L., NOVIEMBRE DE 2019



INDICE

A. Marco Legal.....	3
B. Diagnóstico.....	3
B.1. Antecedentes.....	3
B.2. Vinculación con otros programas.....	5
B.2.1 Complementariedades y Coincidencias.....	6
B.3. Identificación y cuantificación de la población.....	6
B.3.1. Población Potencial.....	6
B.3.2. Población Objetivo.....	6
B.3.3. Población Atendida.....	7
B.3.4. Población por grupo de edad y sexo.....	8
B.3.5. Población por municipio y sexo.....	9
B.3.6. Ubicación geográfica.....	10
B.4. Árbol de Problemas.....	11
B.5. Árbol de Objetivos.....	12
C. Situación actual.....	13
D. Vigencia.....	14
E. MIR.....	15



DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO “ARBITRAJE MÉDICO” 2019

A. MARCO LEGAL:

Decreto de creación.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico.

(http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015249-01.pdf) y

Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas médicas

(http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC-F0104-07-M020015246-01.pdf).

B. DIAGNÓSTICO:

B.1. ANTECEDENTES:

Hasta hace unos cuantos años el médico asumía una actitud de sobreprotección hacia el paciente y éste por su parte aceptaba totalmente las indicaciones del galeno. El médico de entonces solía utilizar palabras que estaban fuera de la comprensión del paciente y no se sentía obligado a hablar en términos que fueran entendibles para el enfermo, por lo que no se preocupaba en brindar explicación alguna del porqué de sus síntomas o padecimiento y con frecuencia los pacientes se quejaban no solo de falta de amabilidad y cortesía por parte del personal de salud, sino también de recibir información insuficiente o inadecuada respecto su enfermedad, de aplazamientos de intervenciones o tratamientos que debían recibir y de una tramitación excesiva.

Con el paso del tiempo el nivel educativo de la población fue mejorando, tiene mejor acceso a medios masivos de información y conoce sus derechos, por lo que actualmente los pacientes y/o sus familiares se informan sobre su padecimiento, cuestionan y deciden si se somete o no a las intervenciones o tratamientos que les son indicados.

La atención médica deficiente a los usuarios por parte de los prestadores de servicios médicos, fue lo que generó que las quejas, las inconformidades y los reclamos fuera cada vez



mayor, sin embargo no disponían **de una institución o establecimiento que les orientara y apoyara a resolver las controversias de diversa índole que se presentaban durante o después de la atención médica recibida en establecimientos médicos públicos o privados.**

Es así como en agosto de 1996 por Decreto Presidencial se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico “CONAMED” y posteriormente, en agosto de 2002 por Decreto del Gobierno del Estado de Nuevo León se crea la Comisión Estatal de Arbitraje Médico “COESAMED” que inicia actividades al público el 14 de febrero de 2003 teniendo por VISIÓN “Mejorar la relación entre los profesionales de la salud y sus pacientes” y por MISIÓN “Ser un organismo promotor de la buena práctica de la medicina y de la confianza en los servicios de salud en Nuevo León”.

El fin de la COESAMED es contribuir a incrementar la captación de inconformidades médicas mediante la promoción y prestación de los servicios que brinda.

A través de la aplicación del Modelo Mexicano de Arbitraje Médico homologado en todo el Estado Mexicano la COESAMED garantiza a toda persona que acuda con una posible queja de la atención médica recibida la seguridad de que ésta será tratada por personal especializado y la mejor opción para la solución del problema planteado.

En la relación Médico-Paciente, el Médico debe establecer una buena comunicación, orientar, brindar información constante y aclarar duda respecto a intervenciones y tratamientos, contestar de forma correcta y entendible a cada pregunta que externa el paciente, individualizar la situación, explicar con palabras de acuerdo a la educación del paciente y no dejar una sola duda o una pregunta sin contestar. La COESAMED busca principalmente la conciliación, no la persecución, su intervención es para resolver los conflictos o controversias suscitados entre los usuarios de los servicios médicos y los prestadores de dichos servicios,



con plena autonomía técnica y en términos de amigable composición, actuando de manera ética, con justicia y respeto irrestricto a los derechos humanos. **Como primer servicio que se otorga cuando se recibe una queja o inconformidad de menor complejidad mediante llamada telefónica, son orientaciones y/o asesorías por personal capacitado.**

Sin embargo cuando la queja o inconformidad es más compleja aún, que requiera de una asesoría más personalizada se utiliza servicio de mediación y la conciliación para tratar que las partes lleguen a un acuerdo. Estos procedimientos son rápidos, válidos y económicos que adquieren un carácter legal al elaborarse un documento que indica como las partes dieron solución a su problema, **dejando al arbitraje como la última de las opciones ya con un tono totalmente legal**, pues en este caso se dicta un Laudo, lo que en leyes es igual a sentencia dando al caso el carácter de cosa juzgada, esto es: una vez que las partes se someten a un arbitraje y se dicta el laudo ya no puede recurrir a otra instancia legal tratando de buscar una solución que los deje más satisfechos.

La COESAMED reúne a especialistas de la Medicina y el Derecho que brindan atención médico-jurídica a la población y colabora en la solución de conflictos derivados de la prestación de los servicios médicos, mediante procesos de Mediación, Conciliación y Arbitraje, hasta que se llegue a un acuerdo o se deslinden responsabilidades.

B.2. VINCULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS:

Además, se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) en el eje rector de salud y bienestar. Particularmente con la meta de «lograr la cobertura sanitaria universal, en particular la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas seguros, eficaces, asequibles y de calidad para todos».



B.2.1 COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS DE LA ADMINISTRACIÓN ESTATAL:

PROGRAMAS COMPLEMENTARIOS Y/O COINCIDENTES			
SE COMPLEMENTA CON:		COINCIDE CON:	
No tiene complementari edad con otros programas	Porque arbitraje médico solo atiende a usuarios que presentan inconformidades o quejas del servicio o atención médica recibida.	Atención a la Salud Prevención y Control de Enfermedades Protección contra Riesgos Sanitarios	Son coincidentes porque tiene el mismo objetivo que está alineado en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021: “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.3. IDENTIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA POBLACIÓN

B.3.1 POBLACIÓN POTENCIAL

Toda la comunidad neolonesa que en el año 2019 es de 5,533,147 habitantes.

B.3.2 POBLACIÓN OBJETIVO

La **COESAMED** está al servicio toda la comunidad neolonesa por lo que la **Población Objetivo** en el año 2019 es de 5,533,147 habitantes.



B.3.3 POBLACIÓN ATENDIDA

La atención de las inconformidades que se han presentado y procesado en la COESAMED, N.L. en los tres años de la presente administración permite observar que la recepción de casos si bien ha disminuido en número algunos renglones permanecen en una constante como se demuestra en la siguiente estadística:

	2016	2017	2018
Casos	524	485	395
Orientaciones	244	183	129
Asesorías	88	97	92
Gestiones	72	81	51
Quejas	114	116	114
Dictámenes	6	8	9

Para lo anterior la COESAMED, N.L. ha presentado en 2017, 100 conferencias y en 2018, 162 conferencias lo que ha venido a reforzar la MISIÓN de ésta Comisión “Ser un organismo promotor de la buena práctica de la medicina y de la confianza en los servicios de salud en Nuevo león”.

Por otro lado es importante recalcar que todas las inconformidades presentadas han sido resueltas por los diferentes modos de conclusión, las orientaciones brindando la información necesaria, las asesorías indicando la documentación necesaria o bien a donde se debe acudir, en las gestiones realizando entrevistas entre directivos de unidades médicas o profesionales particulares para que se realice el servicio, y las quejas algunas conciliadas, otras no conciliadas al no llegar a un acuerdo y aquellas que se concluyeron por desistimiento, por sobreseimiento o bien por falta de interés procesal y finalmente las que por sus características tuvieron que ser enviadas a la CONAMED para su análisis y resolución, en cuanto a los dictámenes éstos son solicitados por los órganos de impartición de justicia a fin de tener elementos para dictar sentencia.



B.3.4 Población por grupo de edad y sexo

Edad	Hombres	Mujeres	Total
0	46,005	44,293	90,298
1-4	185,600	179,427	365,027
5-9	233,019	226,468	459,487
10 -14	235,318	227,202	462,520
15 -19	241,534	230,783	472,317
20 -24	247,105	232,298	479,403
25 -29	243,195	228,180	471,375
30-34	221,026	215,274	436,300
35-39	198,672	203,101	401,773
40-44	187,521	194,814	382,335
45-49	177,319	181,899	359,218
50-54	152,127	157,221	309,348
55-59	124,390	130,867	255,257
60-64	95,371	102,233	197,604
65-69	67,974	75,080	143,054
70-74	47,030	54,606	101,636
75-79	30,854	38,299	69,153
80-84	18,125	24,367	42,492
85 y +	13,696	20,854	34,550
Total	2,765,881	2,767,266	5,533,147

Fuente de Información: SS.DGIS. Estimaciones a partir de la muestra de la Encuesta Intercensal 2015 y de las Proyecciones de la Población de los municipios de México 2016-2030, CONAPO (septiembre 2018)



B.3.5 Población por municipio y sexo 2019

Municipio	Hombres	Mujeres	Total
Abasolo	1,578	1,549	3,127
Agualeguas	1,868	1,747	3,615
Los Aldamas	678	623	1,301
Allende	19,246	18,892	38,138
Anáhuac	10,311	10,337	20,648
Apodaca	334,483	330,159	664,642
Aramberri	8,642	8,409	17,051
Bustamante	2,199	2,194	4,393
Cadereyta Jiménez	53,378	51,807	105,185
Carmen	12,301	11,997	24,298
Cerralvo	4,383	4,108	8,491
Ciénega de Flores	18,633	18,134	36,767
China	6,172	5,875	12,047
Dr. Arroyo	19,937	19,682	39,619
Dr. Coss	976	917	1,893
Dr. González	1,955	1,853	3,808
Galeana	22,350	21,883	44,233
García	108,770	106,049	214,819
San Pedro Garza García	67,068	73,890	140,958
Gral. Bravo	3,152	2,933	6,085
Gral. Escobedo	224,325	220,673	444,998
Gral. Terán	7,894	7,876	15,770
Gral. Treviño	609	659	1,268
Gral. Zaragoza	3,384	3,273	6,657
Gral. Zuazua	43,702	43,170	86,872
Guadalupe	374,011	377,439	751,450
Los Herreras	1,053	1,122	2,175
Higueras	960	903	1,863
Hualahuises	3,851	3,868	7,719
Iturbide	2,003	1,877	3,880
Juárez	192,094	188,984	381,078
Lampazos de Naranjo	3,291	3,249	6,540
Linares	46,142	46,235	92,377

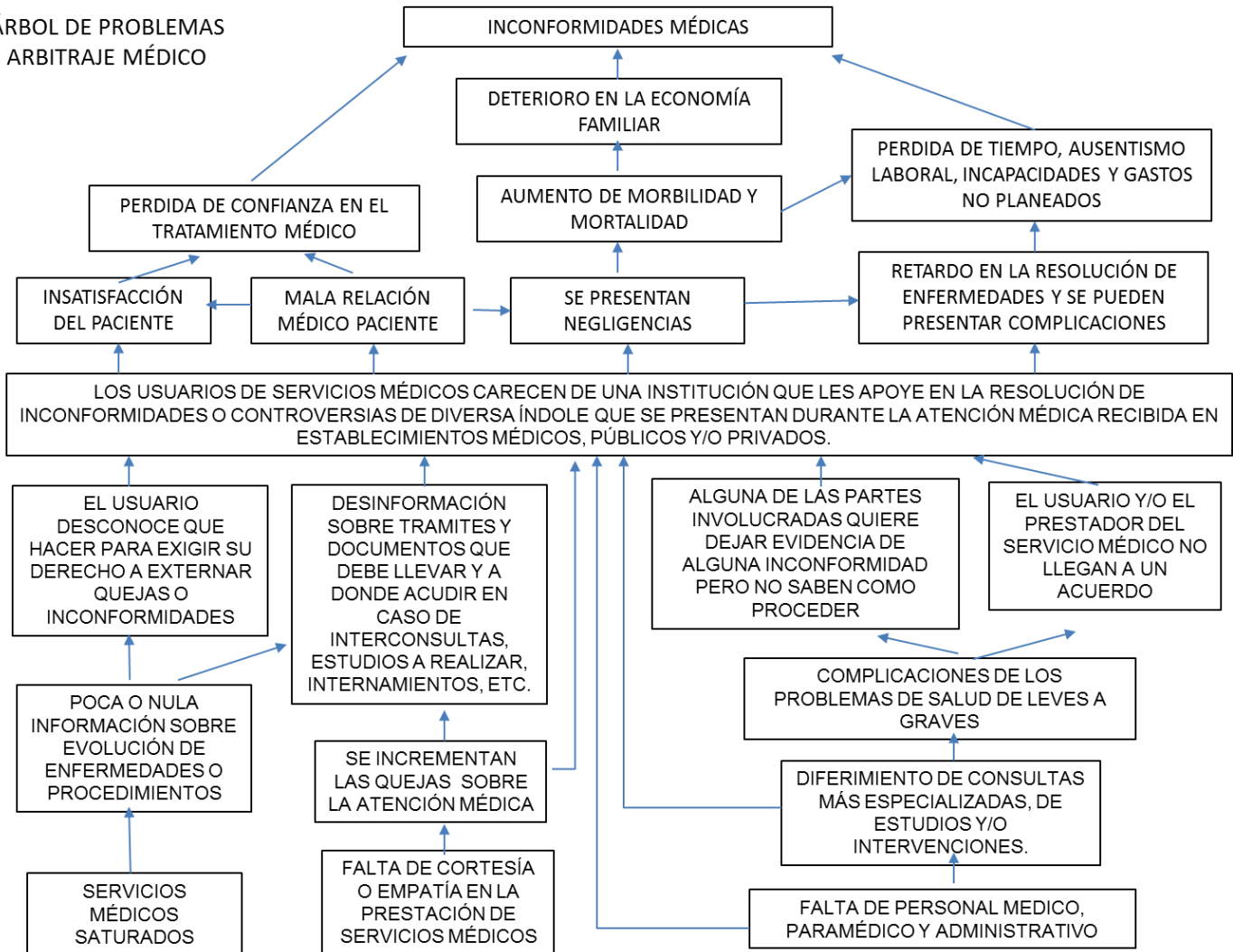


Marín	3,150	3,031	6,181
Melchor Ocampo	414	420	834
Mier y Noriega	3,872	3,896	7,768
Mina	3,076	3,002	6,078
Montemorelos	34,268	34,688	68,956
Monterrey	629,992	638,268	1,268,260
Parás	562	611	1,173
Pesquería	16,099	15,409	31,508
Los Ramones	2,646	2,614	5,260
Rayones	1,488	1,402	2,890
Sabinas Hidalgo	20,011	20,153	40,164
Salinas Victoria	20,480	19,367	39,847
San Nicolás de los Garza	237,232	241,386	478,618
Hidalgo	9,646	9,609	19,255
Santa Catarina	154,799	154,696	309,495
Santiago	23,344	23,124	46,468
Vallecillo	1,164	1,026	2,190
Villaldama	2,239	2,198	4,437
Total	2,765,881	2,767,266	5,533,147

B.3.6. Ubicación geográfica municipal: actualmente la COESAMED se ubica en Monterrey y tiene una cobertura geográfica en todo el Estado de Nuevo León, el cual representa el 3.3% del territorio nacional.

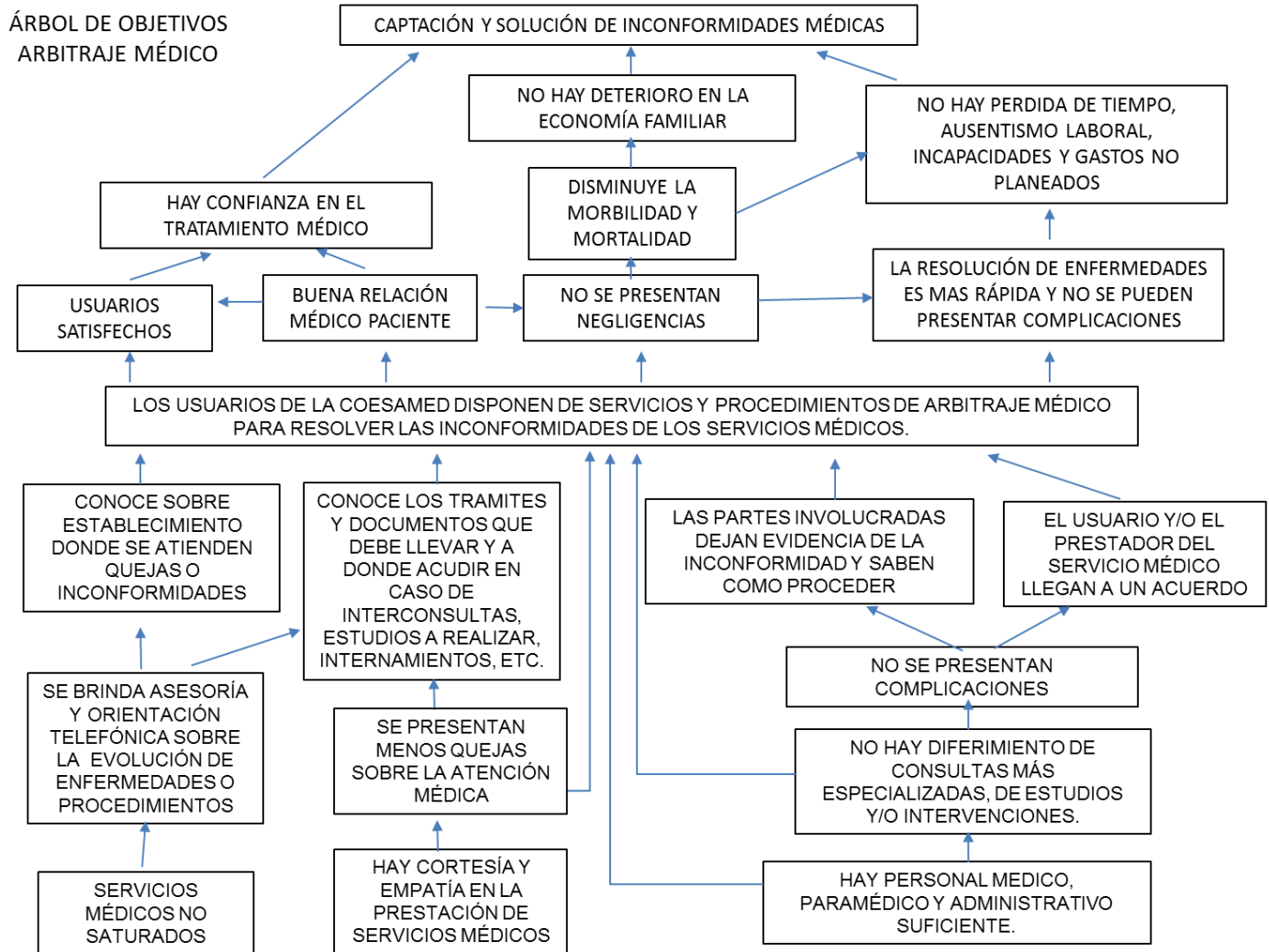
B.4 Árbol de problemas

ÁRBOL DE PROBLEMAS ARBITRAJE MÉDICO





B.5 Árbol de Objetivos





C. Situación actual

La Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Nuevo León presenta una nueva visión hacia el futuro, por un lado con una mayor difusión a la comunidad informando a donde poder acudir cuando se presente una falla en la prestación de un servicio y por otro teniendo un acercamiento con las Escuelas y Facultades de Medicina del Estado, los Colegios y Asociaciones Médicas y los hospitales públicos y privados, impartiendo pláticas, conferencias y simposios, capacitando al personal que labora y estudia en ellos, exponiendo recomendaciones que su observación podría traer beneficios al disminuir el número de inconformidades de los usuarios del servicio médico y por parte de los Prestadores del Servicio Médico, mejorar la práctica de la medicina.

Se ha logrado un lugar de confianza ante la sociedad Neoleonesa y los prestadores de los servicios médicos y continuaremos trabajando para que las posibles controversias entre los prestadores de servicio y los usuarios se resuelvan mediante la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos.

La COESAMED,N.L. cumple con su compromiso social de dirimir los conflictos entre los usuarios de los servicios médicos y los profesionales de la salud, al atender las quejas surgidas ante la posibilidad de una mala práctica médica, al asesorar a las partes en forma adecuada y especializada estableciendo relaciones armoniosas entre ambos teniendo en cuenta siempre que toda falla lleva una queja pero no toda queja tiene una falla, que es frecuente que los usuarios puedan confundir una complicación médica con una negligencia y que la queja médica es el principal instrumento para la mejora de la calidad de la práctica médica.

Se han presentado inconformidades y quejas, más si se toma en cuenta el número de servicios prestados se puede asegurar que hemos avanzado. Ahora la población conoce los servicios que se otorga en la COESAMED N.L., se han percatado que en nuestra atención no solo hay calidad y sensatez, sino la pronta solución de su problema.



La COESAMED tiene como principios generales:

- La imparcialidad
- La confidencialidad
- La economía procesal
- La buena fe
- La discusión
- La igualdad de las partes
- La participación directa de los interesados
- La honestidad
- La gratuidad
- Los avances tecnológicos y especializados

Entre las facultades de la COESAMED, N.L. están (artículo 4 decreto de creación):

- Brindar asesoría especializada e información sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y de los prestadores del servicio médico.
- Recibir e investigar las quejas contra los prestadores de servicios médicos
- Recibir las pruebas
- Intervenir en amigable composición para conciliar los conflictos derivados de la prestación de servicios médicos
- Fungir como árbitro
- Pronunciar laudos
- Elaborar dictámenes médicos a solicitud de los órganos de impartición de justicia.
- Emitir opiniones técnicas.

D. VIGENCIA

El presente diagnóstico del Programa Presupuestario de Arbitraje Médico será revisado anualmente en el mes de abril y actualizado durante el mes de mayo, con el fin de contar con información actualizada al cierre de los sistemas de información.



E. MIR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO ARBITRAJE MÉDICO

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS

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
Beneficiarios (PO /AE):	USUARIOS DE LA COESAMED

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: L19E22037

CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2019

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			
FIN	CONTRIBUIR A INCREMENTAR LA CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MEDICAS MEDIANTE LA PROMOCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA COESAMED	TASA DE VARIACIÓN DE CAPTACIÓN DE INCONFORMIDADES MEDICAS	$((\text{INCONFORMIDADES MEDICAS AÑO T} - \text{CASOS INCONFORMIDADES MEDICAS AÑO T-1}) / \text{INCONFORMIDADES MEDICAS AÑO T-1}) * 100$	ANUAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	
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	$((\text{USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO T} - \text{USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO T-1}) / \text{USUARIOS ATENDIDOS EN EL AÑO T-1}) * 100$	ANUAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
COMPONENTES	C1. ATENCIÓN INMEDIATA GESTIONADA	PORCENTAJE DE ATENCIONES GESTIONADAS.	$(\text{ATENCIONES INMEDIATAS GESTIONADAS/ ATENCIONES INMEDIATAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO Y PRESTADOR DE SERVICIOS MEDICOS 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.	$(\text{QUEJAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL RESUELTO/ TOTAL DE QUEJAS RECIBIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO Y PRESTADORES DE SERVICIOS MEDICOS TRAMITAN SUS CONTROVERSIAS ANTE LA COESAMED, N.L.
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	$(\text{ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES OTORGADAS /ORIENTACIONES TELEFÓNICAS Y PRESENCIALES REGISTRADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LOS USUARIOS QUE TIENEN UNA INCONFORMIDAD LLAMAN TELEFÓNICAMENTE A COESAMED, PARA ORIENTARSE
	A2C1. REALIZACIÓN DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS	PORCENTAJE DE ASESORIAS ESPECIALIZADAS RELIZADAS	$(\text{ASESORIAS REALIZADAS / CASOS RECIBIDOS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	LAS INCONFORMIDADES RECIBIDAS SE ATIENDEN Y RESUELVEN EN LA COESAMED, N.L.
	A3C1. SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA .	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE ATENCION DE GESTIÓN INMEDIATA	$(\text{SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA / SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	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.	$(\text{ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA CONCLUIDA /ATENCIÓN DE GESTIÓN INMEDIATA PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	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						
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJA CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	PORCENTAJE DE QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL.	$(\text{QUEJAS MÉDICAS CON PROCEDIMIENTO ARBITRAL/ QUEJAS MEDICAS PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO ACUDE A LA COESAMED N.L. A INTEGRAR UNA QUEJA RELACIONADA CON ATENCIÓN MÉDICA
	A2C2. REALIZACIÓN DE REUNIONES CON LOS MEDICOS RELACIONADOS	PORCENTAJE DE REUNIONES REALIZADAS	$(\text{REUNIONES REALIZADAS / REUNIONES PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE QUEJAS MÉDICAS/ COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO	EL USUARIO ASISTE O REALIZA UNA LLAMADA TELEFONICA A LA COESAMED SOLICITANDO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN