

COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MÉDICO

Indicadores de Desempeño

2017



Porcentaje de quejas resueltas

Objetivo :	1	del Proy.	Solucionar las quejas que interponen los usuarios por los servicios médicos recibidos en el ámbito público o privado							
Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto							(Indicador de ACTIVIDAD)			
Clave:	SS-COESAMOR-P01-01		Nombre del indicador:	Porcentaje de quejas resueltas						
Definición del indicador:			Mide el porcentaje de inconformidades médicas resueltas, a favor de los usuarios y/o prestadores de servicios de la salud sobre el total de inconformidades médicas admitidas							
Tipo:	Gestión		Sentido de la medición:	Ascendente	Dimensión:	Eficacia	Frecuencia de medición:	Trimestral		
Método de cálculo:			Unidad de medida	Línea base					Meta 2017	
Porcentaje				2012	2013	2014	2015	2016		2017
Fórmula:			Porcentaje	95%	92.7%	90.6%	81.4%	94.1%	NA	85%
Inconformidades médicas resueltas	* 100	Inconformidades médicas resueltas	76	89	77	57	64	0		
		Inconformidades médicas admitidas	80	96	85	70	68	0		
Programación de la Meta 2017										
Inconformidades médicas admitidas		1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre		
		85%		85%		85%		85%		
Glosario:			NA: No aplica							
Fuente de información:			Sistema Nacional de Registro de la Queja Médica SAQMED (COESAMOR)							
Observaciones:										

Objetivo :	1	del Proy.	Brindar asesoría a los prestadores de servicios médicos del ámbito público o privado, para prevenir la queja médica					
Ficha Técnica del Indicador del Objetivo del Proyecto					(Indicador de ACTIVIDAD)			
Clave:	SS-COESAMOR-P02-01	Nombre del indicador:	Total de capacitaciones impartidas para la prevención del conflicto médico					
Definición del indicador:	Mide el número de capacitaciones y pláticas impartidas para la prevención del conflicto médico.							
Tipo:	Gestión	Sentido de la medición:	Ascendente	Dimensión:	Eficacia	Frecuencia de medición:	Trimestral	
Método de cálculo:	Unidad de medida	Línea base						Meta 2017
		2012	2013	7	2015	2016	2017	
Valor absoluto		NA	NA	7.0	18.0	40.0	NA	20
Fórmula:								
Capacitación Impartida	Capacitación Impartida				18	40		
	Capacitación Programada				40	40		
Capacitación Programada	Programación de la Meta 2017							
	1er. Trimestre		2do. Trimestre		3er. Trimestre		4to. Trimestre	
	5		10		15		20	
Glosario:	NA: No aplica							
Fuente de información:	Ficha informativa de capacitación realizada; COESAMOR							
Observaciones:								