Metas y Objetivos 2019 *(reporte trimestral)*

Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR)

	OBJETIVO	NOMBRE	DEFINICIÓN DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	TIPO – DIMENSIÓN - FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	METAS	SENTIDO DEL INDICADOR	T1	T2	T3	T4
FIN	CONOCER Y ATENDER LAS INCONFORMIDADES O CONFLICTOS DERIVADOS DEL ACTO MÉDICO.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE ASESORÍAS, GESTIONES INMEDIATAS, ORIENTACIONES Y QUEJAS	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2019	97	ASCENDENTE	49	35	77	101
PROPÓSITO	ATENDER DICHOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ALTERNATIVOS COMO LA MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN Y EL ARBITRAJE.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE LOS TRAMITES ATENDIDOS, MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	EFICACIA – ESTRATÉGICO – ANUAL (PLATICAS)	TOTAL	INDICADORES 2019	97	ASCENDENTE	62	38	81	108
COMPONENTES	ASESORÍA, GESTIÓN INMEDIATA, Y QUEJAS. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES A LA POBLACIÓN EN GENERAL Y A TODOS LOS TRABAJADORES QUE OTORGUEN SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA SALUD, TANTO PÚBLICOS COMO PRIVADOS.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE LOS TRAMITES ATENDIDOS, MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	EFICACIA – ESTRATÉGICO – ANUAL (ASISTENTES)	TOTAL	INDICADORES 2019	113	ASCENDENTE	62	38	81	108
ACTIVIDADES	1. ATENCIÓN PERSONAL Y DIRECTA EN LAS OFICINAS DE LA COMISIÓN, O BIEN, VÍA TELEFÓNICA O CORREO ELECTRÓNICO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO MÉDICO Y PROFESIONALES DE LA SALUD. 2. ENTREVISTAS DE RADIO, ENTREVISTAS PERIODÍSTICAS, FOROS ABIERTOS A LA POBLACIÓN EN GENERAL, EN DONDE SE DE INFORMACIÓN DE LA EXISTENCIA Y ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE ÉSTA COMISIÓN, ASÍ COMO TAMBIÉN TODO LO RELATIVO A LOS DERECHOS DE LOS MÉDICOS Y PACIENTES. 3. CONFERENCIAS, CURSOS, FOROS Y SIMPOSIUMS DIRIGIDOS AL PERSONAL DE ATENCIÓN A LA SALUD, CON LA FINALIDAD DE CAPACITARLOS EN LA PREVENCIÓN DEL CONFLICTO DEL ACTO MÉDICO.	TOTALIDAD DE INCONFORMIDADES ATENDIDAS MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	ATENCIÓN DE LAS INCONFORMIDADES	SUMA DE LA TOTALIDAD DE LOS TRAMITES ATENDIDOS, MÁS LO RELACIONADO CON DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.	EFICACIA – ESTRATÉGICO - ANUAL	TOTAL	INDICADORES 2019	113	ASCENDENTE	62	38	81	108