## ***Metas y Objetivos 2021*** *(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 2021 | 184 | DESCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2020, POR LA PANDEMIA. | 50 | 165 | 28 | 46 |
| 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 | TOTAL | INDICADORES 2021 | 208 | DESCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2020, POR LA PANDEMIA. | 50 | 165 | 28 | 46 |
| 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 | TOTAL | INDICADORES 2021 | 208 | DESCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2020, POR LA PANDEMIA. | 50 | 165 | 28 | 46 |
| 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.<br><br>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.<br><br>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 2021 | 208 | DESCENDENTE CON RESPECTO A LA PROYECCIÓN DEL AÑO 2020, POR LA PANDEMIA. | 50 | 165 | 28 | 46 |