Cuadro 1.- Actividades Relevantes

Dependencia: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico Para el Estado de Colima						
Obra, Acción o Política Destacada	**Descripción de Actividades Realizadas y Resultado Obtenido**	**Impacto**			**Logro Principal / Beneficiarios e Inversión**	**ODS**
		Social	**Económico**	**Político**		
Acciones *(Orientación, Asesoría, Gestión inmediata, Quejas)*	La Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico de Colima (COESCAMED), atiende a la población que acude a los servicios médicos en los diferentes municipios en el estado de Colima. Por las diferencias que puedan surgir de la relación médico-paciente, de la atención médica proporcionada. A continuación, desglosamos cada una de las acciones: Orientación, Asesoría, Gestión inmediata, Queja y Dictamen.	La COESCAMED atiende a la población que, por diferentes circunstancias, no les brindaron la atención requerida para mejorar o llevar control de su estado de salud, que surge a la falta de atención médica oportuna por algún servicio o especialidad, así como también cuestiones administrativas a la hora de pedir cita para un estudio o atención médica en las diferentes áreas, u omisión de la atención.	El trámite que se realiza en la COESCAMED, es gratuito, no se ven afectados económicamente, consiguiendo su atención médica y en los servicios públicos y recibir su atención que al ser derechohabientes tienen derecho, y que por cuestiones administrativas en los servicios de Salud les han negado o prolongado su atención. La atención se les brinda telefónicamente a los usuarios de los diferentes municipios del Estado, con ello se ahorran tiempo y dinero.	No aplica	En el periodo que se informa se han realizado diferentes **acciones**. Estas corresponden a personas atendidas individualmente. Atendiendo puntualmente cada una de sus pretensiones, dando seguimiento para que sean atendida y pueda recibir la atención médica requerida. Desde una cita, cirugía, atención especializada, subrogación de estudios o de alguna especialidad que la instancia no cuente.	3. Salud y Bienestar.
45 orientaciones	En el periodo que se informa del 1º de noviembre del 2022 al 30 de octubre 2023, se estima atender a 45 usuarios de los servicios de salud mediante la Orientaciones.	Las orientaciones puede ser presencial, vía correo o telefónicamente	agiliza cualquier trámite que el usuario tenga que hacer, quedando conformes por la rápida y eficaz atención	No aplica	Orientar a los usuarios o prestadores de los servicios médicos de la salud	
45 Asesorías Especializadas	En el periodo a informar se estima atender un total de 45 Asesorías Especializadas, por asuntos surgidos en Instituciones prestadoras de servicios de salud y que no son competencia de la COESCAMED, se les proporciona a los usuarios	Toda la población que tenga duda con la atención prestada en los servicios de salud	La asesoría que brinda la COESCAMED es gratuita	No aplica	Asesorar a los usuarios o prestadores de los servicios médicos de la salud	

	información puntual para que puedan atender su inconformidad en la instancia correspondiente.					
69 Gestiones Inmediatas	En el periodo a informar se atienden de 69 Gestiones inmediatas. las inconformidades de los usuarios se debe a que les programan cirugía y posteriormente les es cancelada llegando a reincidir varias veces, sin importar la urgencia de la misma, diferimiento de citas, cancelación de hemodiálisis por más de una semana, por lo que atendemos el llamado urgente e inmediato y hacemos ver a la instancia que el paciente no puede quedar sin tratamiento, falta de consultas de especialidades, estudios de laboratorio y gabinete o cambio de médico por deficiente comunicación o mal trato, falta de medicamentos, citas muy prolongadas, etc.	Las gestiones son de gran relevancia para el bienestar o mejora de salud del paciente, ya que una atención a tiempo es esencial para una mejor calidad de vida. Dichas gestiones se realizan ante las instituciones del Sector Salud donde son atendidos los pacientes,	Las gestiones realizadas en la COESCAMED son gratuitas y los usuarios pueden hacerla con una llamada telefónica o por correo electrónico, sin tener que acudir a la Comisión.	No aplica	Gestionar las pretensiones de los usuarios de los servicios médicos de salud, es prioridad en la COESCAMED.	
7 Quejas	En el periodo a informar se atienden 7 quejas, unas están en proceso de integración, para su posterior estudio y así poder citar a los implicados en la queja a comparecer ante esta COESCAMED, y poder llegar a la medicación, 2 de ellas ya se resolvieron.	La COESCAMED contribuye ayudando a resolver las controversias derivadas del acto médico, a través de la mediación, conciliación y en su caso el arbitraje.	Todo el proceso y tramite de la queja es gratuito.	No aplica	A través de la integración del expediente de queja, el estudio y análisis, se llega a la resolución y conclusión de la controversia médico-paciente.	
Se atendieron 6 solicitudes electrónicas mediante la Plataforma Nacional de Transparencia PNT	Mediante la PNT se han recibido 6 solitudes electrónicas, mismas que se ha dado respuesta oportunamente, ya que estas	La Plataforma Nacional de Transparencia es un instrumento a través del cual el ciudadano	El trámite que se realiza en la Plataforma Nacional de Transparencia es	No aplica	Proporcionar la información solicitada mediante una plataforma nacional.	

	solicitudes tienen termino para su atención.	tiene derechos de acceso a la información y de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.	gratuito.			
3 campañas de difusión.	La COESCAMED ha realizado: 1.- platica en el Sector Salud del estado con el tema "Prevención del Conflicto derivado del acto Médico". 2.- Entregado carteles al Sector Salud de: Derechos de los Pacientes, Derechos de los Médicos, Derechos de Enfermería y Derechos de los Dentista. 3.- así como "CURSO TALLER PRÁCTICA MÉDICA SEGURA Y FORMACIÓN PERICIAL", con el tema "RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS"	1. Personal Médico, Enfermería, Químicos, Trabajo Social, Psicólogos, Camilleros; 2.- la colocación de los carteles en las diferentes áreas médicas de la Secretaría de Salud, mismos que son de utilidad para los prestadores de los servicios médicos, así como los usuarios del mismo; y 3.- dirigido al Personal Médico, Abogados, Enfermería y Trabajo Social.	Estas actividades de difusión son totalmente gratuitas, acudiendo a la institución que requiere saber sobre la COESCAMED	No aplica	Dar a conocer la relevancia que tiene la COESCAMED, en este tipo de Foros en los cuales acudimos por invitación.	
LA COESCAMED	La COESCAMED en el periodo que se informa opera sus labores con un total del 25 % del total de la plantilla que corresponde a la COESCAMED, atendiendo las diferentes tareas a realizar en la COMISION, tratando de cumplir en tiempo y forma cada una de ellas.	No se han descuidado las acciones que competen a la COESCAMED, atendiendo a los usuarios que acuden a la comisión, llaman o emiten su solicitud mediante correo.				

Fuente: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima **Periodo**: Noviembre 2022 / Octubre 2023