Cuadro 1.- Actividades Relevantes

Dependencia: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico Para el Estado de Colima COESCAMED						
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.
41 orientaciones	En el periodo que se informa del 1º de noviembre del 2024 al 31 de octubre 2024, se estima atender a 41 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	
33 Asesorías Especializadas	En el periodo a informar se estima atender un total de 33 Asesorías Especializadas, por asuntos surgidos en Instituciones prestadoras de	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	

	servicios de salud y que no son competencia de la COESCAMED, se les proporciona a los usuarios información puntual para que puedan atender su inconformidad en la instancia correspondiente.					
44 Gestiones Inmediatas	En el periodo a informar se atienden de 44 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	La COESCAMED contribuye ayudando a resolver las controversias derivadas del acto médico, a través de la mediación, conciliación y en su	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.	

	COESCAMED, y poder llegar a la mediación. Es importante resaltar que algunas son de Tecomán, manzanillo, armería, mismas que son notificadas con los vehículos propios del personal, ya que se carece de este. Tres de ellas ya resueltas.	caso el arbitraje.				
Se atendieron 9 solicitudes electrónicas mediante la Plataforma Nacional de Transparencia PNT	Mediante la PNT se han recibido 9 solitudes electrónicas, mismas que se ha dado respuesta oportunamente, ya que estas solicitudes tienen termino para su atención.	La Plataforma Nacional de Transparencia es un instrumento a través del cual el ciudadano tiene derechos de acceso a la información y de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados.	El trámite que se realiza en la Plataforma Nacional de Transparencia es gratuito.	No aplica	Proporcionar la información solicitada mediante plataforma nacional.	
1 campaña de difusión.	La COESCAMED ha realizado: 1.- platica en el Sector Salud del estado con el tema "Prevención del Conflicto derivado del acto Médico".	1. Personal Médico, Enfermería, Químicos, Trabajo Social, Psicólogos, Camilleros;	Estas actividades de difusión son totalmente gratuitas, acudiendo a la institución que requiere saber sobre la COESCAMED	No aplica		
LA COESCAMED	La COESCAMED en el periodo que se informa opera sus labores con un total del 33 % 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 en forma presencial, vía telefónica, o por correo electrónico.				

Fuente: **COESCAMED** **Periodo**: Noviembre 2023 / Noviembre 2024