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 para el Estado 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 en los servicios públicos para recibir su atención que por 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 por teléfono, presencial o por correo a los usuarios de los diferentes municipios del Estado, con ello 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.
33 orientaciones	En el periodo que se informa del 1º de noviembre del 2024 al 31 de octubre 2025, se estima atender a 33 usuarios de los servicios de salud mediante la Orientaciones.	Las orientaciones puede ser presencial, vía correo o telefónica.	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	

42 Asesorías Especializadas	En el periodo que se informa se estima atender un total de 42 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 información puntual para que puedan atender su inconformidad en la instancia correspondiente.	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	
34 Gestiones Inmediatas	En el periodo que se informa se estima atender 34 Gestiones inmediatas. Las inconformidades de los usuarios se debe a: se les programan cirugía y posteriormente se las cancelan, 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 y 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. Los usuarios inconformes con la atención médico – paciente pueden realizar a la COESCAMED llamada telefónica, enviar correo electrónico, sin tener que acudir a la Comisión. Exponer su necesidad o pretensión de su atención médica.	No aplica	Gestionar las pretensiones de los usuarios de los servicios médicos de salud, es prioridad en la COESCAMED.	
11 Quejas	En el periodo que se informa se estima atender	La COESCAMED contribuye ayudando	Todo el proceso y tramite de la queja es	No aplica	A través de la integración del expediente de queja, el	

	11 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 mediación. Es importante resaltar que algunas son de Ixtlahuacán, Cuauhtémoc, mismas que son notificadas con los vehículos propios del personal, ya que se carece de este. Una de ellas ya fue concluida.	a resolver las controversias derivadas del acto médico, a través de la mediación, conciliación y en su caso el arbitraje.	gratuito.		estudio y análisis, se llega a la resolución y conclusión de la controversia médico-paciente.	
16 solicitudes electrónicas mediante la Plataforma Nacional de Transparencia PNT.	Mediante la PNT, en el periodo que se informa se estima atender 16 solitudes electrónicas, mismas que se da respuesta oportunamente, a través de la plataforma PNT.	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 de Transparencia PNT.	
4 campaña de difusión.	La COESCAMED difunde a través de la página web 1.- Carta de los derechos generales de los pacientes; 2.- Carta de los derechos generales de los médicos; 3.- Carta de derechos generales de las enfermeras y los enfermeros; y 4.- Carta de derechos de los cirujanos dentistas; así como otra información relevante para la atención médica. Se hará campaña de difusión para	1. Personal Médico, Enfermería, Químicos, Trabajo Social, Psicólogos, Camilleros; pacientes o usuarios de los servicios médicos	Estas actividades de difusión tienen el fin de llegar a la población en general y médicos, que conozcan la función de la COESCAMED.	No aplica	Defunción a través de redes sociales	

	que estén en los diferentes medios de difusión para que esté al alcance de más ciudadanos.					
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: Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico para el Estado de Colima **Periodo**:01 de noviembre 2024 al 31 de octubre de 2025