

SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO



LINEAMIENTOS PARA LA RED DE
PERSONAS MONITORAS POR TU SALUD
EN LA CIUDAD DE MÉXICO, *“AQUÍ ESTOY
PARA ESCUCHARTE”*

Septiembre, 2025

CONTENIDO

Presentación.....	3
Marco Normativo.....	3
Nombre del proyecto.....	5
Entidad responsable.....	5
Diagnóstico.....	6
Justificación.....	7
Lineamientos para la Red de personas monitoras por tu salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte.....	8

Anexos:

Formato de entrevista.....	15
----------------------------	----

PRESENTACIÓN

Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las directrices, principios y procedimientos que guiarán las actividades de la "Red de Personas Monitoras por tu salud en la Ciudad de México, Aquí estoy para escucharte", asegurando el cumplimiento de sus objetivos y la correcta implementación del sistema de monitoreo, orientado a detectar áreas de oportunidad en el Sistema de Salud, canalizar incidencias a las instituciones responsables de la atención y brindar acompañamiento a la población usuaria de las unidades médicas localizadas en la Ciudad de México, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad, la oportunidad y la confianza en los servicios de salud.

MARCO NORMATIVO

El proyecto se encuentra dentro de un marco normativo que promueve el ejercicio del derecho a la salud, la mejora continua en la calidad de los servicios médicos y la salvaguarda de los datos personales, pilares esenciales para asegurar el bienestar y la dignidad de las personas al amparo de los preceptos constitucionales y legales. El cumplimiento de la normatividad aplicable vigente es indispensable para la correcta implementación y operación de la estrategia "Red de personas monitoras por tu salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte".

En tal sentido, la normativa aplicable se articula en los siguientes instrumentos:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 4°

Consagra el derecho de toda persona a la protección de la salud, obligando al Estado a garantizar el acceso a servicios médicos de calidad, en condiciones de igualdad y sin discriminación. En virtud de ello, se justifica la intervención estatal para la promoción y salvaguarda de la salud como un derecho fundamental.

Artículo 8°

En virtud de lo dispuesto en el artículo, se reconoce el derecho de los ciudadanos a la libre manifestación de ideas y a la formulación de peticiones a las autoridades, lo cual refuerza los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, elementos esenciales para el control y la mejora de la prestación de servicios públicos.

Ley General de Salud.

Artículo 1°

La Ley General de Salud tiene por objeto establecer las bases y principios que regulan la protección integral de la salud de la población, orientándose a garantizar la equidad, eficiencia y calidad en la prestación de servicios médicos.

Artículo 51.

En este precepto impone a las instituciones de salud la obligación de organizar, supervisar y evaluar los servicios médicos, asegurando la aplicación de criterios que garanticen la calidad y seguridad de la atención, lo que se traduce en la necesidad de implementar sistemas de monitoreo y control interno.

Plan Nacional de Desarrollo 2025-2030: Apartado 5 "República Sana"

Este instrumento establece el compromiso del Estado para promover un sistema de salud integral y equitativo, mediante la implementación de políticas orientadas a la prevención, atención oportuna y mejora continua de la calidad de los servidores médicos. En este contexto, la estrategia: "Red de Personas Monitoras por tu Salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte", se erige como un mecanismo innovador para optimizar la detección y solución de incidencias en la atención sanitaria.

Protección de Datos Personales.

Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, son instrumentos normativos que establecen el marco legal para el tratamiento legítimo, confidencial y seguro de los datos personales, garantizando los principios de legalidad, consentimiento informado y confidencial, imprescindibles para la protección de los derechos de los individuos.

Complementariamente, los Lineamientos de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México, precisan las directrices y medidas técnicas que deben observarse en el manejo de la información, asegurando la transparencia y el resguardo de los datos en el ámbito de la administración pública.

Por su parte, la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México, cuenta con un sistema de datos personales denominado **"Buzón de la Secretaría: recepción de solicitudes, peticiones, reconocimientos, felicitaciones, sugerencias y quejas, así como propuestas de acciones de mejora para el sector salud, recibidas a través de los mecanismos y medios con que cuente la dependencia"**.

Sistema Nacional de Salud 2024-2030

Este sistema normativo coordina y orienta las políticas de salud a nivel federal, estatal y municipal, promoviendo la integración, equidad y accesibilidad en la prestación de servicios médicos. Además, el Sistema Nacional de Salud 2024-2030 plantea una serie de propuestas estratégicas orientadas a transformar la prestación de servicios y modernizar la gestión del sector. Entre las iniciativas destacadas se encuentran la participación ciudadana y vigilancia de la calidad, promoviendo la incorporación de mecanismos que permitan la participación de la ciudadanía en la evaluación y supervisión de los servicios médicos, fortaleciendo la rendición de cuentas y la transparencia del sector.

Programa Sectorial de Salud 2025-2030

Con lo cual se sientan las bases de un sistema accesible, humano y con calidad. Este objetivo busca consolidar intervenciones oportunas, dignas y centradas en la persona, estandarizando procesos y promoviendo un comportamiento ético y responsable en los equipos de salud. La estrategia plantea fomentar la cultura de la calidad, impulsar la evaluación integral de la gestión de los servicios y garantizar la mejora continua de los procesos.

NOMBRE DE LA ESTRATEGIA

"Red de Personas Monitoras por tu Salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte"

A partir del 04 de marzo de 2025, inicia la estrategia denominada "Red de Personas Monitoras por tu salud en la Ciudad de México, Aquí estoy para escucharte", en adelante, "La Red", como respuesta a la necesidad de monitorear la calidad de atención de los servicios de salud que se brindan en establecimientos médicos localizados en la Ciudad de México.

"La Red" será implementada de manera inicial en las unidades médicas del sector público, conforme a los acuerdos establecidos con las dependencias participantes, constituyendo la primera etapa de su puesta en marcha y asegurando las condiciones necesarias para su operación gradual y articulada en la Ciudad de México.

ENTIDAD RESPONSABLE

Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México.

DIAGNÓSTICO

El diagnóstico actual se sustenta en la revisión y análisis de instrumentos, procesos y resultados relacionados con la calidad de la atención en el país, con énfasis en el Sistema de Salud de la Ciudad de México. En este marco, se exponen los principales hallazgos identificados:

Contexto general

Los establecimientos de atención médica, específicamente del sector público, cuentan con diversos mecanismos para evaluar la calidad percibida, tales como la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, el Sistema Unificado de Gestión; en el apartado de organización de los servicios de primer nivel de atención y Urgencias del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS). Estos mecanismos han permitido identificar fortalezas, como la percepción generalmente positiva del trato y la evaluación de las unidades de salud, así como la identificación de áreas de oportunidad que requieren atención. Sin embargo, ninguno de estos mecanismos genera una intervención en tiempo real para brindar acompañamiento a la población usuaria.

En la Ciudad de México, aunque la mayoría de las personas usuarias reporta haber recibido atención médica (por ejemplo, en el pilotaje realizado en enero 2025 se indicó que más del 88% de los entrevistados recibió atención), persisten brechas para la población sin seguridad social laboral, que enfrenta mayores barreras en el acceso y tiempos de espera prolongados.

Si bien existen esfuerzos coordinados con el IMSS-Bienestar y otros actores del sistema de salud, se han identificado deficiencias en la integración de la información y en la coordinación efectiva, lo que retrasa la respuesta del sistema ante incidencias y limita la capacidad de implementar acciones correctivas inmediatas.

A partir del análisis de datos históricos del Buzón de la Secretaría, que abarcan de enero de 2019 a diciembre de 2024, se encontró que las principales causas de queja, fueron:

1. Trato inadecuado del personal, descortesía del personal
2. Negación de la atención
3. Falta de medicamentos
4. Tiempo de espera prolongado
5. Ausencia del personal
6. Inconformidad con la atención recibida
7. Falta de información

Estas siete categorías, en conjunto, representan alrededor del 80% del total de quejas. El hallazgo confirma la pertinencia de implementar mecanismos de monitoreo y de respuesta

inmediata, como la "Red de Personas Monitoras por tu salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte", para disminuir la brecha entre la detección de incidencias y la resolución de éstas.

La experiencia con el ejercicio piloto, documentada en el "Informe de personas monitoras del 16 de enero de 2025", reveló que, pese a la existencia de un sistema de monitoreo con más de 3,900 encuestas aplicadas, no todas las incidencias se resolvieron de manera inmediata. Esto evidenció la necesidad de fortalecer la comunicación con el enlace institucional a fin de mejorar la capacidad de respuesta y la utilización de datos en tiempo real para la toma de decisiones.

El elevado porcentaje de quejas concentradas en rubros susceptibles de ser atendidos en territorio, mediante el acompañamiento de la persona monitora, favorece la comunicación entre el personal prestador de servicios y la población usuaria.

Conclusión

El diagnóstico muestra que, a pesar de los avances en la medición de la calidad de la atención y en la implementación de un sistema robusto de quejas, sugerencias y peticiones, persisten desafíos importantes en la Ciudad de México, tales como la inequidad en el acceso, la falta de medicamentos, el trato inadecuado y los tiempos de espera prolongados.

El análisis histórico de quejas (2019-2024) permite identificar la necesidad de establecer un sistema de monitoreo en tiempo real que posibilite la intervención oportuna y la mejora continua de los servicios de salud, con un enfoque en la población sin seguridad social laboral.

En este sentido, "La Red" se constituye como una estrategia que promueve la comunicación entre el personal prestador de servicios y la población usuaria para favorecer la solución de las problemáticas detectadas en territorio. Al mismo tiempo, genera información sistematizada que, en el marco de la rectoría, contribuye a la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del Sistema de Salud.

JUSTIFICACIÓN

La estrategia surge como una respuesta a la necesidad de establecer las directrices, principios y procedimientos que guiarán las actividades de la "Red de Personas Monitoras por tu salud en la Ciudad de México, Aquí estoy para escucharte", de manera inicial en las unidades médicas del sector público.

En el contexto actual, se han identificado brechas en la atención oportuna y en la respuesta inmediata a las incidencias en unidades de salud, lo que se traduce en una percepción negativa y en el riesgo de complicaciones en la salud de la población usuaria.

La implementación de esta estrategia se justifica en los siguientes puntos:

- **Acceso e inclusión:** Facilitar el acceso a la atención médica para la población más vulnerable, garantizando la equidad en el servicio.
- **Mejora continua:** Utilizar herramientas digitales y un sistema de monitoreo en tiempo real que permita la identificación y corrección inmediata de las deficiencias en la atención.
- **Coordinación interinstitucional:** Fortalecer la coordinación entre diversas dependencias estatales y federales, lo que posibilita un uso óptimo de recursos y la implementación de acciones de mejora.
- **Intervención oportuna:** Reducir el tiempo de respuesta ante incidencias, lo que contribuye a la prevención de complicaciones y a la mejora de la satisfacción de los usuarios.
- **Sostenibilidad y transparencia:** El uso de indicadores de calidad y el reporte en tiempo real aseguran que las decisiones se basen en datos confiables, garantizando la sostenibilidad de la estrategia y fomentando la rendición de cuentas.

LINEAMIENTOS PARA LA RED DE PERSONAS MONITORAS POR TU SALUD EN LA CIUDAD DE MÉXICO, "AQUÍ ESTOY PARA ESCUCHARTE"

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las directrices, principios y procedimientos que guiarán las actividades de la "Red de Personas Monitoras por tu salud en la Ciudad de México, Aquí estoy para escucharte", asegurando el cumplimiento de sus objetivos y la correcta implementación del sistema de monitoreo, orientado a detectar áreas de oportunidad en el Sistema de Salud, canalizar incidencias a las instituciones responsables de la atención y brindar acompañamiento a la población usuaria de las unidades médicas localizadas en la Ciudad de México, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad, la oportunidad y la confianza en los servicios de salud.

SEGUNDO. - Para efectos de los presentes Lineamientos se entenderá por:

Administradores y soporte técnico: Responsables del mantenimiento, actualización y operación de la plataforma digital y de los equipos tecnológicos.

Dependencias gubernamentales: Instituciones públicas de nivel federal, estatal o local que participan directa o indirectamente en la prestación de servicios de salud en la Ciudad de México. En el marco del monitoreo, se consideran aquellas que operan unidades médicas,

así como las que intervienen en la gestión, regulación, supervisión o respuesta institucional ante los hallazgos detectados.

Equipo de calidad: Personal designado por la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México, responsable de implementar políticas de calidad en la atención, dar seguimiento integral a la estrategia y garantizar el cumplimiento de los lineamientos operativos de la Red.

Instituciones privadas de salud: Son aquellas entidades del sector privado que participan directamente en la prestación de servicios de salud en la Ciudad de México.

La Red: Conjunto de servidoras y servidores públicos designados como personas monitoras, enlaces institucionales, supervisores jurisdiccionales y centrales, así como personal de mesa de ayuda, cuya función es promover la comunicación entre la población usuaria y el personal prestador de servicios de salud, y generar información estratégica para la toma de decisiones en el marco de la rectoría de la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México.

Ley: Ley de Salud de la Ciudad de México.

Partes interesadas externas: Instituciones, organizaciones o colectivos que, sin formar parte de la operación directa de la Red, tienen un interés legítimo en la calidad y funcionamiento del Sistema de Salud, como organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, organismos internacionales, asociaciones de pacientes y representantes comunitarios.

Partes interesadas internas: Personas monitoras, supervisores jurisdiccionales y centrales, personas de la mesa de ayuda y administradores y soporte técnico.

Personal de salud: Profesionales, especialistas, técnicos, auxiliares y demás que laboran en la prestación de los servicios de salud.

Personas enlaces institucionales en las unidades médicas: Persona servidora pública designada por la autoridad competente, que se desempeñará como enlace entre la población usuaria y la persona monitora para atender y en su caso resolver las solicitudes de la población usuaria en el ámbito de su competencia y poder resolutivo.

Personas de la mesa de ayuda: Personas servidoras públicas encargadas de canalizar y gestionar las solicitudes que no se resuelven a nivel de la unidad médica o que requieren una intervención interinstitucional.

Personas monitoras: Servidoras y servidores públicos designados para aplicar entrevistas de salida, captar información sobre la atención recibida por las personas usuarias y promover la comunicación con el personal prestador de servicios, a fin de favorecer la solución de incidencias y contribuir a la generación de datos útiles para la mejora de la calidad en la atención.

Personas usuarias: Toda persona que acude a una unidad médica del sistema de salud para recibir atención, realizar trámites, acompañar a un paciente o hacer uso de cualquier servicio de salud, ya sea en calidad de paciente directo o de familiar acompañante.

Plataforma digital: Herramienta tecnológica que concentra y procesa la información recabada por la Red, integrada por tableros de indicadores y reportes estratégicos que permiten el análisis, seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios de salud.

Secretaría: Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México. - Responsable de la Rectoría en Salud y de la estrategia: "Red de personas monitoras por tu salud en la Ciudad de México, aquí estoy para escucharte".

Servicios de salud: Acciones que se realizan en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.

Supervisores jurisdiccionales y centrales: Encargados de coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades de los monitores, asegurando el cumplimiento de incidencias cuando sea necesario.

TERCERO.- La implementación de "La Red", tiene por objeto:

- I. Detectar en tiempo real áreas de oportunidad en la atención de la población usuaria.
- II. Realizar intervenciones correctivas y de monitoreo activo, con las personas enlaces institucionales en las unidades médicas
- III. Brindar acompañamiento a la población usuaria para externar sus solicitudes de atención al enlace designado.
- IV. Recopilar información para la toma de decisiones en relación con la prestación, o en su caso la no prestación, de los servicios de salud.
- V. Fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones que integran el Sistema de Salud de la Ciudad de México.
- VI. Coadyuvar al fortalecimiento y mejora continua de la calidad en la atención de los servicios de salud.

CUARTO.- "La Red", estará conformada por:

- Personas monitoras.
- Personas enlaces institucionales en las unidades médicas.
- Personas supervisoras jurisdiccionales.
- Personas supervisoras centrales.
- Personas en mesa de ayuda.

QUINTO.- Las personas servidoras públicas que formen parte de "La Red", seguirán adscritas en sus áreas de origen, sin que su integración a la misma, constituya modificación de su relación contractual o laboral, o bien el establecimiento de una futura.

SEXTO.- Los datos personales recabados en la implementación de "La Red", serán tratados conforme a la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

SÉPTIMO.- Las personas entrevistadas por “La Red” tienen los siguientes derechos de conformidad con lo establecido en la Ley

- I. Recibir un trato digno, respetuoso, de calidad y no discriminatorio durante la entrevista.
- II. Ser informadas sobre el propósito de la entrevista y el uso que se dará a la información proporcionada.
- III. Que los datos personales recabados sean tratados de manera confidencial y conforme a la normatividad en materia de protección de datos personales.
- IV. Expresar libremente su opinión respecto a la calidad de los servicios recibidos, sin represalias ni consecuencias negativas en la atención médica. Solicitar aclaraciones durante la entrevista y recibir orientación clara, veraz y oportuna por parte de la persona monitora.
- V. Abstenerse de responder cualquier pregunta con la que no se sientan cómodas, sin que ello afecte la atención médica a la que tienen derecho.
- VI. Acceder, cuando corresponda, a la información derivada de los resultados generales del monitoreo, en el marco de la transparencia y rendición de cuentas institucional.
- VII. Presentar quejas, sugerencias o reconocimientos adicionales a través de los mecanismos establecidos por la Secretaría de Salud Pública de la Ciudad de México.
- VIII. Ser atendido con respecto a sus derechos, su dignidad, su vida privada, su cultura y sus valores en todo momento.
- IX. Contar, en caso necesario, con los medios pertinentes que faciliten la comunicación con el personal de salud.
- X. Acudir ante las instancias correspondientes, para presentar y recibir respuesta, en los términos de las disposiciones aplicables, de las quejas, inconformidades y sugerencias que expongan sobre la prestación de los servicios de salud.
- XI. Los demás que le sean reconocidos en las disposiciones legales aplicables.

OCTAVO.- La persona monitora orienta, gestiona y facilita la comunicación entre usuarios/as y personal de las unidades médicas.

NOVENO.- Las personas monitoras, tienen las siguientes funciones:

- Presentarse con la persona designada como enlace institucional en las unidades médicas
- Realizar la entrevista de salida para detectar áreas de oportunidad.
- En caso de identificar que no se brinda atención, acudir con el enlace institucional para coordinar una intervención.
- Proceder con la entrevista completa y registrar en el instrumento de recolección cuando se confirma la atención.
- Registrar la intervención una vez que ha sido concluida.
- Garantizar la correcta captura de la información y activar los escalonamientos cuando es necesario.

- Brindar orientación clara y empática a la población usuaria cuando cuenta con información disponible, y en caso contrario, orienta adecuadamente a la persona solicitante para asegurar una respuesta oportuna.
- Las demás funciones que les sean asignadas, siempre que se encuentren dentro del marco del monitoreo y no impliquen actividades para las cuales no hayan sido capacitadas.

DÉCIMO. - Las personas designadas como enlace institucional en las unidades médicas tendrán, entre otras, las siguientes funciones:

- Recibir a la persona monitora y, en caso de no poder realizar actividades de enlace, comunicarle quien fungirá como persona enlace durante la jornada.
- Mantener comunicación con las personas monitoras a fin de recibir información relacionada con las solicitudes de la población usuaria.
- Asumir el liderazgo para gestionar una respuesta institucional conforme a sus procedimientos internos, en caso de identificar a una persona usuaria que no ha recibido la atención solicitada.
- Realizar intervenciones directas con el objetivo de resolver la incidencia, fungiendo como punto de enlace entre la persona monitora y la estructura operativa.
- Coordinar de manera continua con la persona monitora, y en caso de no poder resolver la situación a nivel local, comunicar a la persona monitora para escalar oportunamente el caso a las personas supervisoras jurisdiccionales.

DÉCIMO PRIMERO.- Las personas supervisoras jurisdiccionales, realizarán las siguientes funciones:

- Gestionar y supervisar la cobertura completa de turnos y unidades médicas asignadas, promoviendo la permanencia de personas monitoras. En caso de ausencias, lo reportarán de manera inmediata.
- Verificar que las personas monitoras bajo su responsabilidad cumplan con los protocolos establecidos para la atención a la población usuaria y la recolección de datos, promoviendo la calidad y consistencia del monitoreo.
- Dar seguimiento a las incidencias escaladas por las personas monitoras, coordinando acciones correctivas a nivel jurisdiccional con las autoridades de las instituciones en el marco de su orden jerárquico.
- Informar a las personas supervisoras centrales o autoridades cuando una situación persista o represente un riesgo mayor.
- Mantener una comunicación constante y cercana con las personas monitoras, con el fin de dar seguimiento a sus necesidades operativas, materiales, logísticas y de seguridad, generando condiciones adecuadas para el desarrollo de sus funciones en campo.
- Revisar la calidad de la información registrada en plataforma.
- Realizar análisis preliminares y elaborar los informes solicitados por la instancia central, contribuyendo a la toma de decisiones basada en datos.
- Capacitar al personal monitor de nuevo ingreso y promover el uso adecuado de los recursos materiales, tecnológicos e institucionales.

DÉCIMO SEGUNDO.- Las personas supervisoras centrales, en el marco de sus atribuciones, apoyarán realizando las funciones siguientes:

- Coordinar y supervisar a los equipos jurisdiccionales de supervisión, asegurando el cumplimiento de los lineamientos operativos del monitoreo en todas las unidades médicas participantes.
- Analizar y validar la información generada por las personas monitoras y personas supervisoras jurisdiccionales, garantizando la calidad, integridad y oportunidad de los datos registrados en la plataforma.
- Dar seguimiento a las incidencias escaladas que no pudieron resolverse a nivel jurisdiccional, articulando la respuesta institucional con las áreas técnicas, operativas y directivas, así como con la mesa de ayuda.
- Elaborar reportes estratégicos y consolidar hallazgos relevantes que orienten la toma de decisiones de alto nivel, incluyendo la generación de alertas críticas, análisis de tendencias y recomendaciones para la mejora continua.
- Brindar acompañamiento técnico y operativo a las personas supervisoras jurisdiccionales, resolviendo dudas, fortaleciendo capacidades y promoviendo la estandarización de criterios en todo el sistema de monitoreo.
- Monitorear la plataforma y/o el tablero de control, identificando áreas de oportunidad y priorizando unidades médicas con alto nivel de riesgo o baja calidad en la atención.
- Canalizar y documentar solicitudes institucionales relacionadas con infraestructura, personal, insumos o condiciones críticas detectadas por el monitoreo, compartiendo la información con el área responsable del monitoreo.

DÉCIMO TERCERO.- La Mesa de Ayuda se activará cuando las incidencias detectadas no puedan resolverse a nivel de unidad médica, jurisdicción sanitaria o supervisión central, la cual tendrá las siguientes funciones:

- Operar como instancia de apoyo especializado cuando las incidencias detectadas no puedan resolverse en la unidad médica ni en el ámbito de la supervisión jurisdiccional o central.
- Brindar orientación técnica y operativa a las personas monitoras, supervisoras jurisdiccionales y centrales para la adecuada gestión de los casos complejos.
- Recibir, registrar y dar seguimiento a las solicitudes, quejas o incidencias canalizadas, asegurando su trazabilidad hasta su conclusión.
- Coordinar la atención interinstitucional de las incidencias que requieran la intervención de diversas áreas o dependencias.
- Compartir información relevante con las instancias responsables de las dependencias participantes, en especial en casos críticos o situaciones que comprometan la continuidad de la atención o la integridad de las personas usuarias.

Para efectos de la implementación de "La Red" se contará con un chat bot que operará las 24 horas, como mecanismo de apoyo para recabar información inicial y canalizar solicitudes de las personas usuarias a la mesa de ayuda.

DÉCIMO CUARTO.- La plataforma digital contará con un tablero de indicadores, de manera enunciativa y no limitativa, con los temas siguientes:

- Número de encuestas aplicadas
- Total de intervenciones realizadas
- Porcentaje de casos resueltos de forma inmediata
- Faltantes de medicamentos
- Tipos de solicitudes
- Sugerencias de mejora.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su publicación.

SEGUNDO.- El chat bot estará disponible a partir de seis meses posterior a la publicación del presente instrumento.



CIUDAD DE MÉXICO
CAPITAL DE LA TRANSFORMACIÓN

SECRETARÍA
DE SALUD PÚBLICA

Red de Monitores por la Salud

Aquí estoy para escucharte

Presentación

Buena(o)s días / tardes / noches, mi nombre es [redacted]
trabajo en el Gobierno de la Ciudad de México, queremos mejorar la Calidad de la Atención en los servicios médicos y necesitamos de su ayuda. ¿me permite realizarle una breve encuesta respecto al servicio que le otorgamos en esta unidad médica?
Le recuerdo que sus datos personales están protegidos por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México. El Aviso de Privacidad, podrá ser consultado en la siguiente página: <http://data.salud.cdmx.gob.mx/ssdf/portalut/Avisos.php>

Fecha de aplicación: [redacted]

Datos de identificación del inmueble Institucional

Institución [redacted] Alcaldía del Distrito Sanitario [redacted] Nivel de atención
Primer nivel Segundo nivel Tercer nivel

Nombre de la unidad médica [redacted] Turno
Matutino Vespertino Nocturno Jornada especial

Datos de identificación del usuario o familiar

Usuario [redacted] Familiar o acompañante [redacted]

Nombre completo [redacted] Edad [redacted] Género con el que se identifica
☐ Femenino ☐ Masculino ☐ No binario ☐ otro
☐ Prefiero no responder

Alcaldía de residencia [redacted] Entidad de residencia [redacted] Otro [redacted]

Cuestionario de Calidad

A continuación, le voy a realizar unas preguntas relacionadas con la atención que recibió, queremos mejorar y sus respuestas nos ayudan a identificar nuestras fallas

1. ¿Recibió la atención solicitada? ☐ Sí ☐ No En caso de que la respuesta sea no, escuchar atentamente las razones para establecer contacto con la unidad médica y atender la demanda con el entrevistado/a

Escribir las observaciones del usuario en caso de que la respuesta sea no:

2.¿CUÁL FUE EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE VIÑO?

PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN

- ☐ Consulta de primera vez
- ☐ Certificado médico
- ☐ Certificado de discapacidad
- ☐ Estudios de laboratorio
- ☐ Estudios de gabinete
- ☐ Planificación familiar
- ☐ ILE/IVE
- ☐ Surtimiento de medicamentos
- ☐ Vacunas
- ☐ Consulta odontológica
- ☐ Consulta de salud mental
- ☐ Consulta a nutrición
- ☐ Actividades grupales
- ☐ Trámite administrativo
- ☐ Otro

SEGUNDO O TERCER NIVEL DE ATENCIÓN

- ☐ Consulta de primera vez
- ☐ Consulta subsecuente
- ☐ Cita de especialidad
- ☐ Referencia/contra referencia
- ☐ Estudios de laboratorio
- ☐ Estudios de gabinete
- ☐ Urgencias/accidente
- ☐ Estudios programados
- ☐ Curaciones
- ☐ Vacunas
- ☐ Banco de sangre
- ☐ intervenciones quirúrgicas
- ☐ otro

Las opciones se desplegarán de acuerdo al nivel de atención elegido en el rubro de “Datos de identificación del inmueble institucional”

3. ¿CUÁNTO TIEMPO PASÓ DESDE QUE SOLICITÓ LA CONSULTA HASTA QUE LE FUE PROGRAMADA? (PREGUNTA PARA SEGUNDO O TERCER NIVEL DE ATENCIÓN)

- ☐ No aplica
- ☐ Menos de una semana
- ☐ Más de una semana y menos de 30 días
- ☐ Más de 30 días

4. ¿CÓMO LO ATENDIERON EN ESTA UNIDAD MÉDICA?

- ☐ Muy bien
- ☐ Bien
- ☐ Regular
- ☐ Mal
- ☐ Muy mal

En caso de que la respuesta sea regular, mal o muy mal, escuchar atentamente las razones para establecer contacto con la unidad médica y atender la demanda con el entrevistado/a

5. ¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ PARA RECIBIR ATENCIÓN O EL SERVICIO QUE NECESITABA DESDE QUE INGRESÓ A LA UNIDAD HASTA QUE LO ATENDIERON?

- ☐ 0-15 minutos
- ☐ 16 a 30 minutos
- ☐ 31 a 60 minutos
- ☐ Más de una hora

6. ¿RECIBÍ LOS MEDICAMENTOS O VACUNAS QUE REQUERÍA?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No todos
- ☐ No aplica

No aplica Si la repuesta fue no o no todos, seleccionar el medicamento Se deberá colocar el cuadro de medicamentos del Consejo de Salubridad General, para seleccionar el medicamento o vacuna que hizo falta

7. ¿RECIBÍ EL SERVICIO QUE REQUERÍA?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No todos
- ☐ No aplica

En caso de que la respuesta sea no o no todos, escuchar atentamente las razones para establecer contacto con la unidad médica y atender la demanda con el entrevistado/a

8. ¿LE QUEDÓ CLARA LA INFORMACIÓN QUE LE PROPORCIONARON RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE SE LE BRINDÓ?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Más o menos

9. ¿FUERON CLARAS LAS INDICACIONES PARA CONTINUAR SU ATENCIÓN?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Más o menos

10. ¿QUÉ MEJORARÍA DEL SERVICIO QUE SE BRINDA EN ESTA UNIDAD MÉDICA?

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Surtimiento de medicamentos | ☐ Agilizar trámites administrativos | ☐ No discriminación |
| ☐ Tiempos de espera | ☐ Modificaciones estructurales | ☐ Acceso / accesibilidad |
| ☐ Actitud en el servicio | ☐ Higiene en las instalaciones | ☐ Trato digno |
| ☐ Surtimiento de insumos | ☐ Continuidad con el mismo personal de salud | ☐ Organización de los servicios |
| ☐ Estudios de laboratorio o gabinete | ☐ Actualización o capacitación al personal | ☐ Otro |
| ☐ Programación de citas | ☐ Ampliación de servicios | |
| ☐ Aumento de personal | ☐ Comunicación entre el personal | |

11.¿SE REALIZÓ ALGÚN TIPO DE GESTIÓN CON LA AUTORIDAD DE LA UNIDAD DE SALUD PARA RESOLVER EL MOTIVO DE INSATISFACCIÓN?

- ☐ Si
 - ☐ No
- En caso de haber realizado algún tipo de gestión, describa brevemente:

12.¿RECOMENDARÍA EL SERVICIO O LA UNIDAD MÉDICA A UN FAMILIAR O AMIGO?

- | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|---|---|---|-----------------------------|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| No lo recomendaría | | | | | Lo recomendaría ampliamente | | | | |

Nombre completo del monitor

Aviso de privacidad simplificado

La Secretaría de Salud de la Ciudad de México a través de la Subsecretaría de Prestación de Servicios Médicos e Insumos, con domicilio en Avenida Insurgentes Norte, No. 423, piso 20, Colonia Conjunto Urbano Nonoalco Tlatelolco, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06900, Ciudad de México, es la responsable del tratamiento de los datos personales que se recaban. Los datos personales recabados, serán utilizados con la finalidad de procesar y registrar la información que hace identificativos a los ciudadanos, que de forma física o electrónica manifiestan quejas, solicitudes o peticiones, así como los reconocimientos o felicitaciones, respecto al funcionamiento y calidad de los servicios administrativos y de salud otorgados en la Red Hospitalaria de esta Dependencia. Para su uso, se prevé integrar de manera ordenada y sistemática la información de manera presencial, con el propósito de remitir a las Unidades Médicas o Administrativas competentes, las quejas, solicitudes o peticiones, así como reconocimientos o felicitaciones y con ello, mantener un vínculo fácil y accesible entre la ciudadanía y los/las usuarios/as de los servicios de salud de la Red Hospitalaria y del personal de esta Dependencia, a fin de mejorar la percepción respecto de los servicios de salud y administrativos recibidos. Así mismo, se le informa que sus datos personales no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en los artículos 16, 60, fracción I, 61 y 64 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México. La transferencia de Datos Personales será únicamente a Organismos Garantes y Autoridades Judiciales o Administrativas para atender requerimientos de información. Para conocer el Aviso de Privacidad Integral, puede acudir directamente a la Unidad de Transparencia o ingresar a la página <http://data.salud.cdmx.gob.mx/ssdf/portalut/Avisos.php> en el apartado de "Avisos de Privacidad SEDESA".

INSTRUCTIVO DE LLENADO.

REACTIVO	DESCRIPCIÓN
Fecha de aplicación	Registrar la fecha en la que se aplica la encuesta.
Datos de identificación del inmueble	Registrar los datos de la unidad médica en donde se está realizando la encuesta.
Datos de identificación del usuario o familiar	Registrar el nombre (Primer apellido, Segundo apellido, Nombre(s) de la persona a la que se está realizando la entrevista. La cual puede ser paciente, familiar, acompañante o tutor.
1. ¿Recibió la atención solicitada?	Registrar la respuesta (Si, No) de acuerdo a lo contestado por la persona entrevistada. Se contestará "Si" cuando el usuario haya recibido el servicio por el cual acudió, con el fin de proteger, promover y restaurar su salud. Se contestará No cuando no haya recibido el servicio y se escucharán atentamente las razones, para establecer contacto con el enlace de la unidad médica y atender la demanda del entrevistado/a.
2. ¿Cuál fue el principal motivo por el que vino?	Registrar el motivo por el cual acudió a la unidad médica el día de hoy seleccionando en el listado desplegable. En caso de que sea "Otros" se deberá especificar.
3. ¿Cuánto tiempo pasó desde que solicitó la consulta hasta que le fue programada?	Registrar la opción que corresponda (no aplica, menos de una semana, más de una semana y menos de 30 días o más de 30 días) desde el momento en que se solicitó la programación de cita médica hasta el momento en el que se asignó.
4. ¿Cómo lo atendieron en esta unidad médica?	Registrar la opción según corresponda (Muy bien, Bien, Regular, Mal, Muy mal). Si responde Regular, mal y muy mal, se direccionará a la pregunta 10 indicando una mejoría en el servicio por el cual acudió.
5. ¿Cuánto tiempo esperó para recibir atención médica el servicio que necesitaba desde que ingresó a la unidad hasta que lo atendieron?	Registrar la opción según corresponda (0 a 15 minutos, 16 a 30 minutos, 31 a 60 minutos o más de una hora). El tiempo de espera se medirá desde que ingresó a la unidad hasta que recibió la atención o el servicio.
6. ¿Recibió los medicamentos o vacunas que requería?	Registrar la opción según corresponda (Si, No, No todos, No aplica). Se registrará No Aplica (NA) cuando no se haya requerido la prescripción de medicamentos o no haya requerido algún tipo de servicio. En caso de no haber recibido los medicamentos o vacunas, se deberá seleccionar el medicamento que no le proporcionaron.
7. ¿Recibió el servicio que requería?	Registrar la opción según corresponda (Si, No, No todos, No aplica). Se registrará No Aplica (NA) cuando no se haya requerido la prescripción de medicamentos o no haya requerido algún tipo de servicio. En caso de no haber recibido el servicio, se direccionará a la pregunta 11 para realizar una gestión en caso de ser necesaria.
8. ¿Le quedó clara la información que le proporcionaron respecto a la atención que se le brindó?	Registrar la opción según corresponda (Si, No, más o menos).
9. ¿Fueron claras las indicaciones para continuar su atención?	Registrar la opción según corresponda (Si, No, más o menos).
10. ¿Qué mejoraría del servicio que se brinda en esta unidad médica?	Seleccionar la opción que se apegue de acuerdo a lo que describa el usuario en cuanto a la mejoría del servicio, en caso de que la respuesta sea otro describir brevemente la respuesta.
11. ¿Se realizó algún tipo de gestión con la autoridad de la unidad de salud para resolver el motivo de insatisfacción?	Únicamente será contestado por el personal que realiza la entrevista. En caso de haber realizado alguna gestión se registrará brevemente en qué consistió.
Nombre completo del monitor	Registrar el nombre de la persona que realiza la entrevista.
12. ¿Recomendaría el servicio o la unidad médica a un familiar o amigo?	Se solicita a la persona usuaria que indique, en una escala de 1 al 10, si recomendaría el servicio o la unidad médica a un amigo o familiar.

¡Ayúdanos a mejorar!