



## APÉNDICE II - "CAMPAÑA ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA"

### I. Nombre de la campaña.

Orientación Medica Telefónica

### II. Objetivo.

**Orientación Médica Telefónica:** Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia mediante canales de atención no presenciales, independientemente de la localización tanto de los prestadores del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

### III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, establecidas en el Manual de organización de la Dirección de Prestaciones Médicas Clave: 2000-002-001 validado el 08 de octubre de 2021, se encuentran las siguientes:

#### "7.1.4.1 Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

...

3. Aprobar a través de sus Divisiones las estrategias que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción y educación para la salud, prevención, nutrición, detección, diagnóstico y atención, con el propósito de mejorar las condiciones de salud de los derechohabientes y trabajadores del Instituto.

4....

5. Aprobar estrategias de ampliación de cobertura que mejoren la accesibilidad de los servicios de promoción, prevención y atención, en beneficio de un número cada vez mayor de derechohabientes para obtener los impactos en salud programados, en el Primer Nivel de Atención.

...

13. Aprobar los criterios para el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica en materia de promoción, prevención y atención, que permitan disponer de información





Gobierno de  
**México**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



*confiable, oportuna, suficiente y de calidad que contribuya a mejorar la prestación de los servicios, en coordinación con la Coordinación de Vigilancia Epidemiológica a través de su División de Información en Salud.*

...”

Estas funciones facultan a la Coordinación de Unidades de Primer Nivel, para solicitar este tipo de tecnologías, con las que se mejora la accesibilidad a los servicios en las Unidades de Medicina, permitiendo el desarrollo, operación y explotación de los sistemas de información médica, donde en conjunto con la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional, se idean y materializan conceptos nuevos e innovadores que brindan la mejora de los procesos basado en Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

#### **IV. Justificación.**

El Servicio CCIMSS Morelia, Michoacán del 01 de octubre del 2024 al 31 de diciembre del 2024, correspondiente a las Campañas de Orientación Médica Telefónica, es un componente de suma relevancia para El Instituto, debido a que integra un modelo moderno de atención, que contribuye a la disposición de un canal unificado de operación y de moderna atención, mediante la homologación de la información a lo largo de la operación y la puesta en marcha de modelos de atención no presenciales que fortalecen y complementan los canales de servicio existentes, homologando la experiencia de uso en telefonía, permitiendo ofrecer a la población la orientación en servicios médicos, así como la conformación de citas para la atención médica de forma sencilla, ordenada y oportuna, de manera digital no presencial.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, correspondiente a las campañas de Orientación Médica Telefónica, deberá ser prestado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Anexo Técnico del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán.

#### **V. Alcance.**

##### **Orientación Médica Telefónica:**

Mediante la campaña Orientación Médica Telefónica, se contribuye a la recuperación del acceso efectivo a los servicios de atención médica, mediante la atención a dudas relativas a temas médicos independientemente si el derechohabiente acudió o no a su Unidad de Medicina Familiar



**2026**  
año de  
Margarita  
**Maza**



de adscripción para evitar consultas innecesarias, lo que también permite reducir las citas subsecuentes, con tiempos de atención estimados.

También se realizará la atención de las estrategias como son "Código Cerebro", para la prevención, control de factores de riesgo entre otros datos, "PREVENIMSS" con el propósito de previsión y promoción a la salud, vigilancia nutricional, detección y control de enfermedades y para el proyecto "CHKT en Línea" que tiene el propósito de acercar los servicios preventivos a toda la población mediante el servicio digital del IMSS, estos tres proyectos realizarán actividades de sondeo para identificar el motivo de llamada y proporcionando Información o aplicando el Triage Médico señalado por OMT para la atención de la llamada con derivación a hospital o proporcionar acciones preventivas en casa.

#### **VI. Estimado de interacciones.**

Con la finalidad de que el Licitante cuente con elementos de planeación, se proporciona la información del comportamiento de la demanda de servicios durante los ejercicios 2019 al 2024, en el apartado 4.8. Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Michoacán.

#### **VII. Tiempo estimado de cada interacción.**

El Tiempo estimado de cada interacción será medio de captación como son:

Respuesta de Voz Interactiva, IVR (Interactive Voice Response por sus siglas en ingles)

PS-I Básicos Informativo (Servidores del proveedor) (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.07 minutos

Servicio de Atención Médica Personalizada:

PS-I Especializados (Personal e instalaciones del proveedor)

Tiempo Promedio por interacción (AHT): 6.56 minutos

Tiempo estimado por interacción: 10.0 minutos por interacción

#### **VIII. Tipo de agente requerido por campaña.**

PS-I con Agente Básico

PS-I con Agente Especializado.







Gobierno de  
**México**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



## IX. El horario de atención:

### Campaña Orientación Medica Telefónica (OMT)

PS-I con Agente Básico

Lunes a Domingo de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

PS-I con Agente Especializado.

Lunes a Domingo de 24 Hrs. (7 días a la semana, por 24 horas los 365 días del año) de 08:00 Hrs. a 20:00 Hrs.

## X. Datos de las Áreas Usuarios de las campañas por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

## XI. Descripción del proceso.

**Orientación Médica Telefónica:** Satisfacer las necesidades básicas de salud de los derechohabientes mediante la atención oportuna a distancia por medio de la telefonía, independientemente de la localización tanto del prestador del servicio como de los pacientes que reciben la información necesaria para la actividad asistencial.

- Atender las llamadas de entrada para otorgar la orientación médica telefónica.
- Validar vigencia a través de los enlaces establecidos.
- El proveedor deberá una vez validada la vigencia otorgar la orientación médica de acuerdo con los protocolos de actuación establecidos por la Dirección de Prestaciones Médicas.
- El proveedor deberá capturar en la plataforma de referencia las gestiones realizadas en el módulo designado para tal actividad.
- El proveedor deberá sobrescribir en la base de datos de la plataforma de referencia los valores identificados a través de las llamadas.
- El proveedor deberá entregar al área administrativa y requirente los reportes que de acuerdo con las necesidades sean establecidas.

El servicio del CCIMSS Morelia, Michoacán para las Campañas de Orientación Médica Telefónica y Confirmación de Citas de Segundo Nivel y Cirugías, actuará de forma por demás positiva en la ampliación del acercamiento de los derechohabientes hacia la interacción digital de manera efectiva, cordial, con calidad y calidez que soliciten el servicio de orientación en servicios médicos que presta el Instituto, evolucionando día con día.



2026  
año de  
Margarita  
**Maza**