



APÉNDICE III - "CAMPAÑA SERVICIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA - SALUD MENTAL"

I. Coordinación solicitante

La Coordinación de Salud Mental y Adicciones dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas, con sustento en los Artículos 2, fracción V, 3 fracción II inciso g) y 6 fracción II del Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social, cuenta con las facultades de atender los asuntos que le competen, conforme al Objetivo Prioritario 1 del *Programa Integral de Salud Mental del IMSS 2021-2024*, que a la letra dice: Sistematizar la promoción y atención a la salud mental en los tres niveles de atención, incluyendo a la comunidad, para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios en el instituto, y particularmente en la Estrategia I: Reorganizar la atención en salud mental y adicciones, especialmente en población afectada por violencia, desastres naturales o situaciones de emergencia sanitaria; igualmente aludiendo a la Estrategia IV: Utilizar las tecnologías electrónicas y móviles para fomentar la atención oportuna, con trato digno, pertinente y con pertinencia social; es que la Coordinación de Salud Mental y Adicciones solicita el servicio de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) que se describe en el presente documento con el que busca mejorar el alcance y accesibilidad de la orientación en salud mental y la derivación oportuna de las personas que así lo requieran.

II. Nombre de la campaña.

Servicio de Orientación Telefónica en Salud Mental (SOT-SM)

III. Objetivo.

SOT-SM, tiene el objetivo de poner a disposición de la población derechohabiente y de la población en general, los servicios de profesionales en psicología para la orientación y derivación de personas que presentan y solicitan información sobre temas o problemas de salud mental.

IV. Alcance.

Disponer de un canal de orientación y derivación telefónica atendido por personal especializado en salud mental-psicólogos clínicos formados y certificados.

A través de línea telefónica se realizará orientación al usuario sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental; se identificará el escenario situación de salud mental en que se encuentra el usuario del servicio, y se implementará la orientación apropiada a través de





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



contención emocional, intervención en crisis o Primeros Auxilios Psicológicos. Posteriormente, en función de lo señalado en el Anexo 2 “Procesos de Orientación Telefónica – Salud Mental”, se derivará a la instancia que proceda para continuar su atención.

El servicio deberá ponerse en marcha en las instalaciones de la proveeduría incluyendo todos los recursos humanos, técnicos tecnológicos, con personalización y configuración de una solución de gestión de información – CRM y soporte técnico. El personal que brindará la orientación deberá estar plenamente capacitado para otorgar el servicio, con formación en psicología clínica contar con título y cédula profesional con experiencia mínima de 3 años, o bien, contar con alguna especialización en terapia clínica.

La prestación del Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental deberá ser realizado atendiendo todas y cada una de las especificaciones, características y requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato formalizado por la Coordinación de Servicios de Infraestructura Tecnológica Institucional para el Servicio Integral de Centros de Contacto de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.

Se solicitarán los ajustes en el alcance en caso de que durante la prestación del servicio se identifique la necesidad o inclusión de información para mejorar la eficiencia y eficacia del servicio.

La vigencia del servicio se establecerá de manera conjunta con el administrador del contrato a partir de la definición del servicio y autorización de la propuesta que deba presentar la proveeduría en términos del contrato correspondiente.

V. Tiempo estimado de cada interacción.

Con base en los estimados teóricos y las tasas de casos de problemas de salud mental registrados y atendidos en el Instituto, así como los tiempos considerados como mínimos y máximos óptimos para la orientación y derivación, se estima que 75% de las orientaciones serán con base en el escenario 4: trastorno de ansiedad generalizada, episodio depresivo y trastorno por estrés postraumático. La orientación telefónica considerada que cumplió con su objetivo en este escenario es con una duración de 11 min (+/- 3 min) como se muestra en el Anexo 1.

Por lo anterior, el tiempo estimado por interacción (AHT) es un promedio: 14 minutos.



2026
año de
Margarita
Maza



VI. Horario de atención.

Lunes a domingo de 08:00 a 20:00 horas.

Con horario posterior a las 20:00 horas y hasta las 7:59 horas de lunes a domingo, la ventana se encontrará cerrada y se utilizará un buzón de voz en caso de recibirse llamadas fuera de la ventana de atención, que indicará la información de los horarios establecidos para el otorgamiento del servicio.

VII. Tipo de posición requerida.

El presente servicio considera una atención a través del canal de llamadas de entrada en las instalaciones del Prestador de Servicio.

VIII. Datos del Área Usuaria de la campaña por parte del Instituto.

Coordinación de Salud Mental y Adicciones, dependiente de la Unidad de Atención Médica de la Dirección de Prestaciones Médicas.

IX. Descripción del Proceso.

Se recibirá orientación telefónica a través del 800-222-2668, con un menú de selección a través de audios que permiten a la persona seleccionar la opción *"Si usted dese orientación sobre dudas, síntomas o problemas relacionados con la salud mental"* marque la opción 4. Contará con un audio de espera que indicará (en caso de encontrarse con todos los canales ocupados) *"Su llamada será transferida con personal de psicología y podrá ser grabada y monitoreada para fines de calidad en el servicio"*.

La llamada será atendida por personal de psicología capacitado en el proceso de elección del escenario clínico que presenta la persona usuaria, la orientación a proporcionar y la derivación consecuente.

La capacitación la proporcionará personal de la Coordinación de Salud Mental y Adicciones en un primer momento, posteriormente será responsabilidad del Proveedor en caso de incorporarse personal de nuevo ingreso. Asimismo, será responsabilidad del Proveedor que el personal de psicología clínica cuente con las competencias requeridas para otorgar el SOT-SM. El proceso de atención a la llamada se realizará de acuerdo con el diagrama de procesos. **Anexo 2**





Gobierno de
México



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



El personal de psicología utilizará como instrumentos para estadificación de riesgo de conducta suicida el Suicide Screening Questions-ASQ, así como el M.I.N.I. y M.I.N.I. Kid para determinar el escenario diagnóstico de la persona que solicita el servicio y elegir la orientación y derivación correspondiente.

Para este servicio al finalizar la llamada contará con una evaluación de la satisfacción del usuario que haya solicitado el SOT-SM, bajo el siguiente modelo:

¿La orientación recibida fue clara y útil para abordar sus preocupaciones?

Marque 1 - para sí.

Marque 2 – para parcialmente-

Marque 3 – para no.

¿Se resolvió la situación que motivó la atención?

Marque 1 - para sí.

Marque 2 – para parcialmente-

Marque 3 – para no.

¿Cómo calificaría la atención a la llamada?

Marque 1 – para excelente.

Marque 2 – para buena.

Marque 3 – para regular.

Marque 4 – para mala.

Marque 5 – para muy mala.

Por último ¿Recomendaría el Servicio de Orientación Telefónica – Salud Mental?

Marque 1 – para sí.

Marque 2 – para no.

X. Seguimiento y supervisión del servicio.

Los reportes derivados del SOT-SM deberán desglosarse por cada escenario clínico atendido, a través de formatos en Excel, gráficos correspondientes a través de un repositorio de consulta, con periodicidad diaria y semanal.

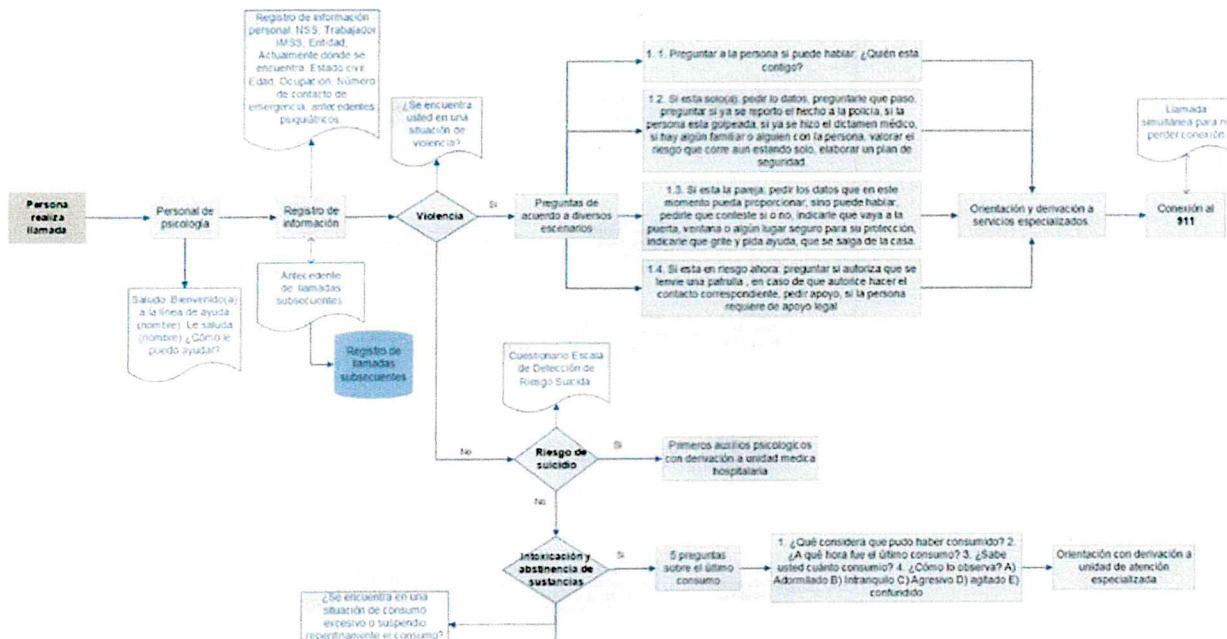
Personal del Instituto podrá acudir en cualquier momento a las instalaciones del proveedor a revisar, supervisar e identificar el desarrollo del servicio o realizar cualquier acción que se emite pertinente para supervisar el desarrollo y calidad del servicio, en su caso solicitará al proveedor habilite los medios para poder llevar a cabo las supervisiones en caso de que existan dificultades por parte del IMSS para acudir al sitio de operaciones del servicio, conforme a los mecanismos contenidos en el contrato.





En caso de detectar que el Servicio de Orientación Telefónica no cumple con la calidad o pertinencia, se notificará al Administrador del Contrato y a la proveeduría con la finalidad de que se tomen medidas para solucionar lo que corresponda, en su caso aplicar las penas y deducciones, que, conforme a las condiciones, plazos y procesos establecidos en el contrato, resulten procedentes.

Anexo 1. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental.





Anexo 2. Proceso de Orientación Telefónica – Salud Mental (Edad igual o mayor a 18 años).

