



APÉNDICE VII - "CAMPAÑA CÓDIGO VIDA: DONACIÓN DE ÓRGANOS Y TEJIDOS"

I. Nombre de la campaña.

Código Vida (Donación de Órganos y Tejidos)

II. Objetivo.

Con relación a el Proyecto de Donación de Órganos surge la solicitud por parte de la Coordinación de Donación y Trasplantes de Órganos, Tejidos y Células del IMSS por incluir como parte del modelo de atención el Centro de Contacto el cual permita contribuir en el esfuerzo de la coordinación para la colocación de la donación y trasplante de órganos dentro del IMSS para personas en lista de espera o en su caso la disposición en la iniciativa privada así como la coordinación con CENATRA de todos los requisitos que permitan dar certeza del correcto proceso de donación y trasplante.

III. Facultades del Área Usuaria de la Campaña.

Efectuar el seguimiento al cumplimiento de los indicadores de donación de órganos, tejidos y célula por donación cadavérica, para incrementar la tasa de donación y el número de trasplantes.

Planear y promover las acciones de gestión estratégica para la selección de los candidatos para la Coordinación Hospitalaria de Donación y la integración de los equipos de trabajo multidisciplinarios para que organicen y ejecuten los procesos innovadores de donación y trasplante de órganos y tejidos, basados en principios legales, éticos y médicos; con equidad, eficiencia y transparencia.

Implantar programas innovadores de donación y trasplante, evaluando sus resultados y retroalimentando a las Unidades Médicas del Instituto.

IV. Alcance.

Contar con un canal de atención vía Telefónico y WhatsApp con personal PS-I Especializado y capacitado.

Se propone realizar el seguimiento mediante la atención de canales que actualmente facilitan la coordinación de la recepción de la donación de distintos órganos o tejidos a cargo de los Coordinadores Médicos en los distinto hospitales, así como el desarrollo de un CRM que permite





registrar, dar seguimiento a los casos y contabilizar aquellos casos cerrados, completados, en seguimiento o cancelados.

V. 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 el ejercicio 2024, ya que este es un proyecto de reciente creación.

VI. Tiempo estimado de cada interacción.

Varía en función del proceso de atención, el cual depende de la coordinación entre las distintas unidades interesadas desde la disposición del órgano o tejido el cual puede durar de 24 hrs. a 72 hrs. garantizando la procuración hasta finalizar la actividad.

VII. El horario de atención.

Es un servicio que opera 24 hrs. 7 días a la semana.

VIII. Tipo de posición requeridas.

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de entrada y Salida, así como canal de atención por WhatsApp con PS-I Especializados en instalaciones del Licitante, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

PS-I Especializado estudios mínimos de nivel licenciatura en área médicas o especialistas de la salud, este personal deberá contar con un curso de Procuración y Donación y Papel del Personal de Urgencias.

Contará con el apoyo de un supervisor o líder de proyecto con curso de formación de coordinadores hospitalarios de donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.

IX. Datos del Área Usuaría de la campaña por parte de El Instituto.

Titular de la Coordinación de Donación y Trasplante de Órganos, Tejidos y Células.

X. Descripción del proceso



El Instituto, proporcionará de manera conjunta con el Proveedor la estrategia de atención acorde a una estrategia por fases, los cuales se describen a continuación:

- I. Coordinador Hospitalario de Donación tiene potencial donante e inicia proceso de disposición.
- II. Coordinador Hospitalario de Donación se comunica por medio de WhatsApp con Centro Regulador.
- III. Centro Regulador solicita cuáles serán los órganos y/o tejidos para poner a disposición.
- IV. Centro Regulador solicita envío de documentos vía WhatsApp, y valida lista de distribución por órgano para iniciar proceso de disposición.
- V. Centro Regulador recaba información para iniciar en el sistema de gestión el proceso y seguimiento de la donación.
- VI. Proporciona información de órgano y/o tejido para la donación a los cirujanos de trasplante para valoración de caso.
- VII. Seguimiento a proceso de procuración y viabilidad de los órganos
- VIII. Solicita información pendiente para cierre de folio.

