



## APÉNDICE X - "CAMPAÑA MODELO PREVENTIVO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS"

### I. Nombre de la campaña.

Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas- (MPEC)

### II. Objetivo.

#### Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas - MPEC

Beneficiar a la población de la derechohabencia a través de un canal de atención telefónico para temas de Enfermedades Crónicas, mediante el seguimiento y/o Prevención de la Enfermedad.

El Servicio de CCIMSS Morelia, Michoacán, correspondiente a las Campaña de Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, es un componente de suma relevancia para el Instituto, debido a que integra un modelo de atención presencial con seguimiento telefónico que permite contener el aumento de enfermedades crónicas para evitar pacientes en etapa crítica.

Este programa busca además del factor humano de control de enfermedades crónicas, el disminuir impactos económicos por la falta de atención médica oportuna de los derechohabientes al no dar seguimiento, lo cual beneficia al Instituto disminuyendo costos de atención en enfermedades de etapa crítica.

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

Como parte de las funciones sustantivas de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel y de la Coordinación de Unidades de Segundo 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 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. Alcance.**

Contar con un canal de atención telefónica directa con personal básico y capacitado.

En este contexto, la prestación del servicio CCIMSS Morelia, Michoacán, correspondiente a la campaña Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas 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. 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 a junio de 2024, en el apartado 3.8: Disponibilidad de la Infraestructura, del Anexo Técnico del servicio CC IMSS Morelia, Michoacán.







**VI. Tiempo estimado de cada interacción.**

Tiempo estimado por interacción (AHT): 3.00 minutos

**VII. El horario de atención.**

PS-I Básico

Lunes a viernes de 08:00 Hrs. a 20:00 hrs.

Sábados y domingos la ventana se encontrará cerrada.

**VIII. Tipo de posición requeridas.**

El presente servicio considera una atención a través del canal de Llamadas de salida con PS-I Básico en instalaciones del Licitante, para lo cual deberá cumplir con lo establecido en el numeral 4.5 Estaciones de Servicio del Anexo Técnico.

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

Titular de la Coordinación de Unidades de Primer Nivel.

**X. Descripción del proceso**

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

- I. Se definirá un script de invitación en el cuidado de su salud atendiendo el programa Institucional del IMSS "Chécate, Mídete, Muévete", el cual consistirá en darse de alta en la aplicación del IMSS Digital y contestar unos cuestionarios para identificar algún posible riesgo frente a un padecimiento crónico.
- II. El Centro de Contacto Morelia Michoacán invitará a realizar a derechohabientes diversos estudios que permitan confirmar o descartar algún padecimiento de acuerdo con la fase I.
- III. Con base en la información y disposición del derechohabiente al colaborar en el programa se genera un seguimiento frente a las diferentes áreas de atención a la salud del Instituto generando una conciencia ciudadana que permita atender y controlar al paciente frente a su padecimiento.





Gobierno de  
**México**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
SEGURIDAD Y SOLIDARIDAD SOCIAL



### **Realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos y/o mensajes de texto SMS.**

Objetivo: Contactar a los derechohabientes que se encuentra dentro del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas.

El "posible proveedor", deberá realizar llamadas telefónicas y/o envío de correos electrónicos y/o envío de mensajes de texto SMS con base a las listas proporcionadas por el administrador de la campaña y de acuerdo con las reglas del negocio establecidas.

El "posible proveedor", deberá llevar un registro y control de las modalidades de contactación de los derechohabientes.

### **Agendar citas médicas a los derechohabientes que así lo soliciten.**

Objetivo: Agendar las citas telefónicas a los derechohabientes a los que se les dirigió la campaña del MPEC y que en su llamada telefónica soliciten agendar una cita.

El "posible proveedor", deberá realizar el registro de las citas agendadas a los derechohabientes que se les haya marcado para alguna invitación de las campañas del MPEC y que decidan en ese momento realizar su programación de cita. Los agentes del Centro de Contacto CCIMSS deberán aplicar los procesos y reglas de negocio que vienen descritas en el apéndice de la campaña de CITA médica Telefónica.

### **Reglas de Negocio.**

A continuación, se describen de manera enunciativa más no limitativa, las reglas de negocio para la campaña del Modelo Preventivo de Enfermedades Crónicas, las cuales podrán modificarse o agregarse de acuerdo con las revisiones técnicas conjuntas entre el personal del "posible proveedor" y del administrador de la campaña, durante la vigencia del contrato.

1. El CCIMSS únicamente podrá realizar llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos y envío de SMS a los contactos que sean proporcionados por el administrador de la campaña a través de las listas.
2. El CCIMSS deberá realizar un máximo de dos marcaciones a cada contacto telefónico descrito en las listas proporcionadas por el administrador de la campaña.
3. Si la primera llamada no fue exitosa, se deberá marcar máximo en una ocasión más. Dicha marcación adicional deberá ser en otro día y horario (se propone que la 2ª



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



llamada se realice 3 horas después de la hora en que se realizó la 1ª llamada), éstas llamadas serán durante el tiempo que dure la campaña.

4. El CCIMSS deberá informar al administrador de la campaña el inicio y el final de cada ronda de marcación.
5. El CCIMSS deberá llevar un reporte final con el estatus de las llamadas realizadas.

### Tipificaciones

Se tipificará de acuerdo con la estrategia establecida por el Instituto y las mismas serán definidas de mutuo acuerdo entre el Instituto y el Proveedor



