



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

---

Ciudad de México, viernes 21 de febrero de 2020

### COMUNICADO

#### Libera IMSS primera plataforma de interacción con la derechohabencia para consulta sobre tratamientos antirretrovirales y atención de quejas

- Revela plataforma surtimiento oportuno de 96.5% en las últimas 4 semanas (16 de enero al 15 de febrero). El IMSS redoblará esfuerzos para eliminar el 3.5% de recetas no surtidas oportunamente.
- La información de surtimiento oportuno será actualizada y publicada en cortes mensuales. La plataforma incluye una sección de reporte y seguimiento de quejas relacionadas con tratamiento antirretroviral (ARV).
- En un esfuerzo histórico y de transparencia, la plataforma es el resultado del trabajo conjunto entre autoridades del IMSS y organizaciones de derechohabientes y de la sociedad civil en general.
- Se continuará el acercamiento con organizaciones y derechohabientes en general, para mejorar y robustecer el contenido de la plataforma y, en particular, recoger e integrar experiencias y recomendaciones para mejorar nuestros procesos, la calidez de nuestro servicio y garantizar un trato igualitario para nuestra derechohabencia, en especial, quienes viven con VIH.

A mediados de 2019, el sector salud decidió la migración al tratamiento con Bictegravir. Debido a que los laboratorios pondrían el medicamento disponible para el IMSS en los últimos meses del año, se contempló iniciar la migración en 2020.

Como se informó en el mes de diciembre, la interrupción en la producción del medicamento Truvada® derivó en una reducción en los inventarios y disponibilidad de este medicamento, utilizado como primera línea de tratamiento ARV. Ese mismo mes, el Instituto adelantó la migración del tratamiento a Bictegravir/Emtricitabina/Tenofovir Alafenamida (Biktarvy®).





## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Desde entonces, hemos monitoreado el surtimiento de las recetas que contienen ARV, así como las quejas recibidas por recetas no surtidas oportunamente. Como se podrá ver en la información de la Plataforma Interactiva VIH-IMSS, en las últimas cuatro semanas, el promedio de recetas surtidas oportunamente ascendió a 96.5%, equivalentes a más de 82 mil recetas, lo que nos indica que hemos superado la etapa más difícil de todo el proceso.

A la fecha, han migrado más de 44 mil DVV a Bictegravir. Ello ha implicado un despliegue importante de logística y comunicación, ya que cada migración debe ser valorada previamente por el médico tratante de conformidad con los protocolos y guías correspondientes.

Desde el 6 de diciembre, a través de comunicados de prensa, hemos informado permanentemente a la derechohabiente en qué consiste el nuevo esquema y sus ventajas.

El 8 de febrero, lanzamos en redes sociales una campaña de refuerzo, acompañada de infografías y videos informativos. Este despliegue de comunicación lo realizamos por primera vez, de forma conjunta y simultánea, con la participación de la mayoría de las organizaciones de la sociedad civil que han apoyado al Instituto en este esfuerzo de difusión e información.

En un ejercicio de transparencia, ponemos a disposición de la ciudadanía la siguiente información:

- Seguimiento a las recetas expedidas con tratamiento ARV, incluyendo las recetas surtidas y no surtidas oportunamente, desde el 15 de noviembre (mes inmediato anterior a la migración a Bictegravir) hasta la segunda semana de febrero.
- Número de quejas recibidas desde el 15 de noviembre hasta la segunda semana de febrero.
- Breve historia de la lucha contra el VIH en el IMSS, y los logros a la fecha. Desde el inicio de la epidemia, el IMSS ha sido pionero en México en el tratamiento y atención a la derechohabiente que vive con VIH. Todos los procedimientos, monitoreo y seguimiento a la enfermedad, incluyendo la realización de estudios de CD4 y carga viral se realizan siguiendo los protocolos y directrices nacionales e internacionales. Resultado de ello, más de 95% de la derechohabiente que ha recibido diagnóstico de VIH recibe tratamiento ARV





**GOBIERNO DE  
MÉXICO**



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

## UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

(muy por encima del 90% que ONUSIDA fijó como meta para 2030), y de ésta, más del 85% mantiene niveles de indetectabilidad en su carga viral, (cercano al 90% como meta mundial para 2030).

La nueva plataforma busca fortalecer las vías de comunicación entre la ciudadanía y el Instituto. Adicionalmente, incluiremos una liga para hacer llegar información sobre recetas no surtidas oportunamente, o cualquier otro tipo de queja relacionada con la atención a la derechohabiente que vive con VIH.

Con esta plataforma, reiteramos nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Es parte de nuestro compromiso por mejorar.

Para acceder a la plataforma, utilizar el siguiente link:  
<http://www.imss.gob.mx/pivihimss> o [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx)

Ponemos a su disposición nuestro servicio telefónico a través del número gratuito 800 623 2323 en un horario de 8:00 a 20:00 horas de lunes a viernes.

--- oOo ---

