



GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Órgano del Gobierno del Distrito Federal

DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA

1° DE FEBRERO DE 2008

No. 266-BIS

Í N D I C E ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL DISTRITO FEDERAL

SECRETARÍA DE SALUD

- ◆ LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

SECRETARÍA DE SALUD

LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

DR. MANUEL MONDRAGÓN Y KALB, Secretario de Salud del Distrito Federal, con fundamento en el artículo 16 fracción IV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 32 y 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículo 11 fracción III del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, y artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publico los siguientes:

LINEAMIENTOS Y MECANISMOS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

ACCESO GRATUITO A LOS SERVICIOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS A LAS PERSONAS RESIDENTES EN EL DISTRITO FEDERAL QUE CARECEN DE SEGURIDAD SOCIAL LABORAL.

Dependencia o Entidad Responsable del Programa

Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias
Jefatura de Unidad Departamental Gratuidad

Objetivos y Alcances.

Objetivo General. Garantizar el acceso a la protección de la salud con equidad, entendida como igual acceso a los servicios de la Secretaría de Salud del Distrito Federal ante la misma necesidad, a la población no-asegurada con residencia en el Distrito Federal, así como de los adultos mayores de 70 años, también residentes en el Distrito Federal.

Objetivos particulares.

- Inscribir a las familias y personas no-aseguradas residentes en el Distrito Federal al programa y proporcionarles una identificación que las acredite como derecho-habientes de los servicios, así como a los adultos mayores de 70 años.
- Proporcionar sin costo todos los servicios –preventivos, diagnóstico, curativos y de rehabilitación- ofrecidos en las unidades médicas de la Secretaría de Salud del Distrito Federal y los Servicios de Salud Pública a los derechohabientes y a los adultos mayores de 70 años.
- Proporcionar gradualmente a los derechohabientes y adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal, los medicamentos del Catálogo y Cuadros institucionales de Medicamentos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal autorizado, prescritos por un médico de estas unidades médicas en sus farmacias.
- Cubrir sistemáticamente a los derechohabientes y a los adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal con las acciones integradas de salud.

Metas Físicas

Afiliación:

- Trabajo Social incorpore con oportunidad al ingreso de pacientes vía urgencias hacia hospitalización en un 100 por ciento en las unidades hospitalarias de la Secretaría de Salud del Distrito Federal.
- Actualmente se tiene un 70 por ciento de familias incorporadas al Programa de Gratuidad, considerando que al inicio del programa la población estimada era aproximadamente de 3.5 millones de población abierta sin seguridad social.

Prestación de Servicios Médicos y Medicamentos:

- Las 27 unidades Hospitalarias y 1 Hospital de Especialidad, proporcionan y registran las atenciones otorgadas en un formato específico, que de manera mensual envían a la Jefatura de Unidad Departamental de Gratuidad con la finalidad de identificar la productividad y dar cumplimiento a los indicadores establecidos en el programa.
- Suprimir en las unidades hospitalarias en un 90 por ciento el subregistro de las atenciones otorgadas en hospitalización por los servicios de estudios de laboratorio y gabinete.

- Dar seguimiento a la captura de cédulas familiares por unidad hospitalaria, actualmente el avance es del 70 por ciento, debido a la modificación del programa de captura.
- Fortalecer la promoción del programa por el personal de trabajo social en el área de consulta externa y urgencias.
- Para lograr la prestación de servicios con calidad, la Secretaría debe garantizar el abasto de medicamentos e insumos médicos y promoverá una política de uso de medicamentos con criterios terapéuticos y de fármaco-economía. Para lo cual se requiere la actualización de los cuadros institucionales de Medicamentos.

Programación Presupuestal

- La Dirección General de Servicios Médicos y Urgencias, a través del registro de atenciones otorgadas, identifica la población objetivo y las prestaciones otorgadas. También a través de Programa Operativo Anual la Dirección estima los gastos en relación con la prestación de servicios.

Requisitos y Procedimientos de Acceso.

Población objetivo y requisitos.

Se podrán afiliar las personas residentes en el Distrito Federal que carezcan de seguridad social laboral; podrán registrarse de manera individual como titular una vez cumplida la mayoría de edad, como titular de familia, cuando se tengan dependientes y en este último supuesto los menores de edad cuando procreen hijos.

Los requisitos son:

- Acreditar ser residente del D.F., para lo cual se deberá entregar copia simple de comprobante de domicilio vigente de cualquiera de los siguientes servicios, recibo de luz, gas, teléfono, predial o credencial de elector.
- Acreditar identidad del solicitante y en su caso de cada uno de sus dependientes, para lo cual se deberá entregar copia simple de alguna identificación oficial, como puede ser; credencial de elector, pasaporte, o cartilla del servicio militar nacional para los mayores de edad y acta de nacimiento o constancia escolar con fotografía en el caso de menores de edad.
- No estar afiliados a las instituciones de seguridad social
- Firmar la Cédula de afiliación que proporciona gratuitamente en las unidades médicas del Gobierno del Distrito Federal.
- La inscripción se realiza en trabajo social en días hábiles y días festivos en turno matutino y vespertino sin ninguna distinción, siempre y cuando se cumplan los requisitos antes señalados.

Procedimientos de Instrumentación

- Afiliación al Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos.
- Prestación de Servicios Médicos y Medicamentos.
- Padrón de Derechohabientes al Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos.

Supervisión y Control.

La supervisión adquiere una importancia central para la Programación, Ejecución, Control y Seguimiento de las formas de cómo se logran los objetivos y metas institucionales, y por tanto, para la verificación de la eficacia operativa desarrollada.

Es así como la supervisión se convierte en un elemento de gestión importante que permite retroalimentar el proceso del conocimiento de un hecho o problema sobre el cual se interviene, así como evaluar y corregir, en su caso, con base en las alternativas diseñadas al respecto. El Programa de Servicios Médicos y Medicamentos Gratuitos tiene dos modalidades de supervisión, la primera estará integrada a la supervisión integral, que la Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial, coordinará y la segunda será la supervisión-asesoría permanente para valorar la ejecución del Programa en cada una de las unidades operativas y del todo el personal involucrado.

Se incluirán cédulas para evaluar el conocimiento del personal sobre los objetivos del programa a fin de estimar la identificación del personal directivo y operativo con ellos y, su responsabilidad, además se aplicará una cédula de satisfacción del usuario cada tres meses, con la finalidad de medir el conocimiento y la aceptación que en los derecho

habientes tiene del Programa. Cabe señalar que ambas cédulas están ya diseñadas y validadas y cuentan ya con su base de datos para el procesamiento de la información. A continuación se describen las estrategias planteadas para el rubro de la supervisión:

Estrategias.

- Dar seguimiento a los indicadores de evaluación.
- Evaluar mediante encuestas trimestrales la satisfacción del usuario y del derechohabiente, sobre los procesos de atención otorgados por el Programa de Gratuidad.
- Participar en la supervisión integral con la aplicación de dos cédulas:
- Medir el grado de conocimiento del personal involucrado sobre los objetivos de programa y su aplicación (se anexa cédula).
- Aplicación de una cédula de satisfacción del usuario y derechohabiente para detectar los obstáculos en la prestación de los servicios. (se anexa cédula).
- Establecimiento de visitas periódicas a las unidades médicas para detectar y corregir los registros de las atenciones otorgadas.

Evaluación.

La Evaluación constituye un eje central del Programa y permitirá medir el alcance e impacto de las acciones, se describen a continuación los siguientes indicadores:

Afiliación

Se considera que en el Distrito Federal existen 850 mil núcleos familiares, equivalentes a 3`5000,000 de habitantes sin seguridad social.

Cantidad de núcleos familiares
Incorporados X 100
Cantidad de familias elegibles

Cantidad de personas registradas en él
Padrón X 100
Total de residentes en consulta externa de especialidad

Servicios

Total de atenciones consulta externa de
Especialidad de gratuidad X100
Total de atenciones en consulta externa de
especialidad

Total de atenciones consulta externa de medicina general
de gratuidad X 100
Total de atenciones en consulta externa por
Medicina general

Cantidad de intervenciones quirúrgicas de
Gratuidad X 100
Total de intervenciones quirúrgicas

Cantidad de egresos hospitalarios
de gratuidad X100
Total de egresos hospitalarios

Cantidad de personas atendidas en RX por
Por gratuidad X100
Total de personas atendidas en RX

Cantidad de personas atendidas en
Laboratorio, gratuidad X 100
Cantidad total de personas atendidas en
Laboratorio

Cantidad de partos atendidos por gratuidad
 $\frac{\quad}{X 100}$
 Total de partos atendidos

$\frac{\text{Total de recetas por gratuidad por mes } X100}{\text{Total de consultas por gratuidad por mes}}$

Cantidad de recetas completas surtidas por
 $\frac{\quad}{\text{Mes } X100}$
 Cantidad total de recetas de gratuidad
 Otorgadas por mes

Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana (Formas de Participación Social)

La Secretaría de Salud del Distrito Federal ha establecido nuevos mecanismo para avanzar en la mejora de la calidad de la atención médica, que se otorga en sus Unidades Hospitalarias. Con ello se busca que el servicio sea óptimo y con calidad, brindando un trato digno y humano, base fundamental de la medicina, facilitando su comunicación entre el derechohabiente o usuario y la institución, estableciendo los mecanismos necesarios para informarse y/o quejarse cuando el derechohabiente o usuario sea tratado en forma incorrecta o bien, cuando detecte alguna desviación u omisión en el proceso de su atención.

Como parte de estos mecanismos se encuentra la atención de quejas y sugerencias relacionadas con la atención médica que se proporciona a los derechohabientes o usuarios de las Unidades Hospitalarias dependientes de esta Secretaría de Salud, lo cual permite estar en posibilidad de darles respuesta oportuna y adecuada, logrando por una parte la satisfacción del derechohabiente o usuario en cuanto a sus necesidades reales y sentidas, así como detectar la problemática relacionada con necesidades reales y sentidas, así como detectar la problemática relacionada en aspectos tales como deficiencias en la atención del personal, en el equipo médico, infraestructura y aspectos médico-legales que pudieran derivar de alguna queja o sugerencia.

Por otra parte, la institución consideró oportuno tomar en cuenta las felicitaciones a las que se hagan acreedores las autoridades y el personal operativo de cada unidad hospitalaria, dándoles a conocer dicho reconocimiento por parte de la población, debido al estímulo que representa para la mejoría constante.

Para ejecutar los procedimientos en la recepción de quejas o inconformidades la Secretaría de Salud del Distrito Federal cuenta en sus 28 Unidades Hospitalarias con los Módulos de Atención Ciudadana los cuales son una estrategia administrativa, cuyos objetivos son por un lado, brindar al público usuario una herramienta para la mejor utilización de los servicios públicos, y para la Institución un instrumento de retroalimentación para elevar la calidad y calidez de los servicios que presta.

Se cuenta con un programa diseñado específicamente para Módulos de Atención Ciudadana el cual describe los objetivos, estrategias, sistema de información y procedimientos básicos.

Además, se dispone del Manual de Procedimientos para la Recepción y Atención de Quejas y Sugerencias en las Unidades Hospitalarias, vigente desde el 1° de Julio del 2006; en el cual se norma la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones de los derechohabientes o usuarios de los servicios hospitalarios.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones son expuestas en el Comité de Calidad.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Nombre de la dependencia, entidad o unidad administrativa responsable del Programa.

Dependencia: Secretaría de Salud del Distrito Federal.

Unidad Administrativa: Dirección General de Planeación y Coordinación Sectorial.

Área Operativa: Dirección de Coordinación y Desarrollo Sectorial.

Objetivos y alcances

- Disminuir la incidencia de daños, secuelas y complicaciones, mediante la detección y atención oportuna de las víctimas y victimarios de violencia de género.
- Coadyuvar en la limitación de este problema de salud pública, mediante acciones de promoción y educación para la salud, en todas las unidades de atención del Sistema de Salud.
- Contribuir a la promoción de una cultura de respeto a los derechos humanos, que favorezca el desarrollo de una sociedad libre de violencia, con acciones de prevención, detección y atención médica de la violencia de género, en las unidades del Sistema de Salud del Distrito Federal.
- Otorgar atención oportuna y de calidad a las víctimas de violencia de género, sin menoscabo de su condición socio-económica, edad, origen étnico, discapacidad o su *status* particular. Coadyuvar en la modificación de conductas y actitudes, que manifiestan patrones socio-culturales que toleran, legitiman o exacerban la violencia, a través de acciones de promoción y educación para la salud.
- Identificar el comportamiento epidemiológico de la violencia de género, así como los factores de riesgo que inciden en su presentación, a fin de establecer medidas de intervención efectivas para la limitación de este problema.
- Fortalecer el sistema de información sobre violencia de género, para identificar las características del problema, y realizar el monitoreo y evaluación de las acciones. Establecer mecanismos de coordinación intra e intersectorial, para la aplicación de la normatividad, la retroalimentación de información, y la referencia y contrarreferencia de usuarios, que permitan fortalecer el desarrollo del Programa.

Metas físicas

- Para el 2008 se atenderá a 9,350 personas por lesiones o padecimientos producto de violencia de género.
- Se brindarán pláticas preventivas a 126,500 personas.
- Distribución de 143,000 materiales preventivos diversos en materia de violencia de género.
- Se realizarán 3,850 sesiones de psicoterapia individual, familiar y de grupo.
- 11,000 entrevistas de información u orientación.
- Se sensibilizará y capacitará a 3,850 profesionales de la salud de centros de salud y unidades hospitalarias de la red del Gobierno del Distrito Federal, en contacto con usuarias y usuarios involucrados en situaciones de violencia de género.

Programación Presupuestal

Para este Programa se utilizan recursos institucionales propios, asimismo se capacita continuamente al personal de las unidades médicas para ofrecer atención integral a las personas involucradas en situaciones de violencia de género.

Cuando se cuenta con apoyo de organismos externos, como recursos federales o de organismos internacionales, estos recursos se dirigen a fortalecer las acciones del programa en las unidades médicas del 1° y 2° nivel de atención.

Requisitos y Procedimientos de acceso

Únicamente se requiere que la persona interesada acuda a alguno de los Centros de Salud u Hospitales de la red del Gobierno del Distrito Federal y solicite la atención.

Procedimientos y mecanismos de instrumentación

Los procedimientos se describen en los siguientes documentos:

- Manual de Procedimientos para la Atención Integral de Víctimas de Violencia de Género en las Unidades Médicas de la SSDF.
- Lineamientos Generales de Organización y Operación de los Servicios de Salud para la Interrupción Legal del Embarazo en el Distrito Federal, publicados en la GODF el 04 de mayo de 2007.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

- Derecho para presentar por escrito a las autoridades de la unidad médica o de la Secretaría, anomalías en la prestación de cualquier servicio médico relacionado con violencia de género.
- Recepción de quejas vía telefónica el teléfono 5132 1200 Ext. 1027. Correo electrónico: agdominguez@hotmail.com

Mecanismos de exigibilidad.

- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar, publicada en la GODF el 9 de julio de 1996, reformas 02 de julio 1998 y 15 de mayo del 2007.
- Norma Oficial Mexicana NOM-190SSA1-1999. Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la Atención Médica de la Violencia Familiar, publicada en el DOF el 8 de marzo del 2000.

Mecanismos de evaluación y sus indicadores.

- Disponibilidad de un sistema de evaluación y seguimiento, orientado a verificar el cumplimiento de la normativa establecida, objetivos y metas.
- Disponibilidad de indicadores sobre el desarrollo e impacto de la atención médica integral en materia de violencia de género.
- Las actividades de este Programa forman parte del Informe Anual de la Secretaría de Salud del Distrito Federal y del Informe Trimestral y Anual del Gobierno del Distrito Federal

Formas de Participación Social.

Los avances de las acciones vinculadas con la ejecución del Programa de Prevención y Atención de la Violencia e Género se presentan de manera periódica en las siguientes instancias:

- Consejo para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal
- Consejo de Salud del Distrito Federal
- Comisión Intersectorial para la Prevención y Atención de la Violencia de Género en el Distrito Federal

Puntos de Articulación con otros programas sociales.

- a. Pensión alimentaria para adultos mayores de 70 años residentes en el Distrito Federal.
- b. Acceso a la atención médica y medicamentos gratuitos de la Secretaría de Salud del Distrito Federal
- c. Acciones de prevención en los derechohabientes y/o usuarios de los servicios de atención de la Secretaría de Salud tiene como objetivo promover una cultura de una vida digna sin violencia en donde exista respeto entre los integrantes de la familia.

TRANSITORIOS

Único. Publíquense los presentes Lineamientos y Mecanismos en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México Distrito Federal a 29 de Enero de 2008.

(Firma)

DR. MANUEL MONDRAGÓN Y KALB
SECRETARIO DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
