

DEPENDENCIA: Organismo Público Descentralizado  
Régimen Estatal de Protección Social en  
Salud en Guerrero  
SECCIÓN: Dirección General  
NÚMERO: DGREPSSG/DGSS/2305/2017  
ASUNTO: **Entrega de informes del Anexo V-  
2017 "Tutela de Derechos"**

### OFICIO

Chilpancingo, Gro., a 26 de septiembre de 2017.

**DR. JAVIER LOZANO HERRERA**  
**DIRECTOR GENERAL DE GESTIÓN**  
**DE SERVICIOS DE SALUD**  
**P R E S E N T E.**

En respuesta a su similar **No. CNPSS/DGGSS/929/2017**, por medio del cual solicita información en relación a la entrega de los informes del Anexo V-2017, con el objetivo de notificar las estrategias de coordinación entre las instancias involucradas, para promover el acceso efectivo a servicios de salud y la satisfacción del usuario a través de la **"Tutela de Derechos"**.

Al respecto me permito hacer llegar a usted el soporte con la información debidamente requisitada, atendiendo las recomendaciones con base a los formatos adjuntos para tal motivo. (Anexo en forma digital "CD" formato excel editable).

No omito mencionar que la información arriba en mención fue enviada a los correos electrónicos: [gestion.cnpss2015@live.com](mailto:gestion.cnpss2015@live.com), [gmossess1@gmail.com](mailto:gmossess1@gmail.com).

Sin otro particular por el momento, le envió un cordial saludo y quedo a sus apreciables órdenes.

**ATENTAMENTE**

**DR. HECTOR GARCIA RODRIGUEZ**  
**DIRECTOR DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.**

C.c.p. **Dra. Guillermina Castañeda Peña.**- Directora de Gestión de Servicios de salud de la Comisionado Nacional de Protección Social en Salud.- Para su Conocimiento.  
C.c.p. **Dra. Mariana Mayen Lacomba.**-Directora de Administración de Planes.-Mismo fin  
C.c.p. **Ing. Omar Orozco Ramirez.**- Director de Supervisión y Verificación.-Mismo fin  
C.c.p. **Dr. Juan Manuel Jiménez Herrera.**- Director General del Régimen Estatal de Protección Social en Salud.-Mismo fin

MAQ/lca



## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 1. GESTOR DEL SEGURO POPULAR

##### a) Estatus de la contratación de Gestores del Seguro Popular.

De acuerdo a la programación 2017, el REPSS cuenta con una plantilla de 76 GSP, a la fecha, de los que tenemos 20 GSP Itinerantes y 56 GSP fijos. Se envía “Matriz de Gestores del Seguro Popular 2017”, actualizada al mes de agosto. *Estrategias de promoción. Se Solicitó la adquisición de trípticos, carteles promocionales, calendarios de escritorio, yoyos porta gafete, bolígrafos y llaveros alusivos al GSP. (Se anexa oficio 1818/2016, Informe fotográfico de los productos solicitados, listado de entrega a Gestores).*

b) *En relación a la aplicación de la Herramienta para evaluación del desempeño del GSP*, se han efectuado 11 evaluaciones durante el 2o cuatrimestre 2017, donde se han identificado las fortalezas de los GSP, así como las áreas de oportunidad tanto de los GSP como de nosotros como autoridad responsables de su capacitación. (formato anexo).



## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 1. GESTOR DEL SEGURO POPULAR

**c) Avance del Programa Anual de Capacitación de GSP, tenemos el 88.88% cumplido a la fecha de acuerdo a lo planificado, con las siguientes actividades que realizadas en este cuatrimestre:**

- 1.- Capacitaciones a los Gestores del Seguro Popular de las Regiones 03 centro, 04 Montaña, 05 Costa Grande y 06 Costa Chica.  
(anexo 1. Listado de capacitaciones por Región e informe fotográfico).
- 2.- 1er Encuentro Regional de Integración de Equipos de Alto Rendimiento del Sistema de Protección Social en Salud REPSS Guerrero.  
(Anexo 2. Listado e informe fotográfico).
- 3.- Capacitación de inducción al puesto a GSP Fijos e Itinerantes.  
(Anexo 3. Listados e informes fotográficos).
- 4.- Curso Taller de Alineación EC0666 Tutela de los Derechos del Afiliado al Sistema de Protección Social en salud y Actualización del Manual del Gestor del Seguro Popular.  
(Anexo 4. listado e informe fotográfico). *(Se anexa evidencia)*

**d) En relación a las actividades efectuadas por los GSP itinerantes, se anexa información relacionada a las visitas a 246 unidades de primer nivel de atención, realizadas durante este periodo.**



## REPORTE DE GESTORES DEL SEGURO POPULAR ITINERANTES EN GUERRERO

No.	Nombre del Gestor del Seguro Popular Itinerante	Área de Adscripción	Área de Responsabilidad	Cronogramas y actividades realizadas
1	<b>Dr. Rubén León Aguirre</b>	MAO Regional Tlapehuala, Guerrero.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>01 Tierra Caliente.</b>	<p>Se especifican en 2do. Informe Cuatrimestral 2017</p> <p>Base de datos: Informe Numérico Informe Estadístico Informe Fotográfico</p> <p>Se anexan al Informe las Constancias de Permanencia de las salidas a supervisión de los Gestores del Seguro Popular Itinerantes</p>
2	<b>Lic. Silvia Adelina Benítez Almazán</b>	C.S. Agustín Batalla, Iguala, Guerrero.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>02 Norte.</b>	
3	<b>Psic. Frida Osorio Serrano</b>	MAO Regional Iguala, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>02 Norte.</b>	
4	<b>Dra. Mirna Teresita Cerecer Nava</b>	MAO Regional Iguala, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>02 Norte.</b>	
5	<b>Dr. Ghandi Josué Silverio Alfaro</b>	H.C. Teloloapan, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>02 Norte.</b>	
6	<b>C.D. Abraham Martínez Hernández</b>	MAO Regional Chilpancingo, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>03 Centro.</b>	
7	<b>Psic. Diana Lizzette Leyva Miranda</b>	MAO Regional Chilpancingo, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>03 Centro.</b>	
8	<b>Dr. Carlos Michel González Jiménez</b>	C.S. Alameda, Chilpancingo, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>03 Centro.</b>	
9	<b>Enfro. Lorenzo Cruz Salvador</b>	C.S. Hueycantenango	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>03 Centro.</b>	
10	Q.B.P. Apolinar Enríquez Carranza	C.S. Metlatonoc	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>04 Montaña.</b>	
11	Dra. Berenice Zayas Ayala	H.G. Tlapa de Comonfort	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>04 Montaña.</b>	



## REPORTE DE GESTORES DEL SEGURO POPULAR ITINERANTES EN GUERRERO

No.	Nombre del Gestor del Seguro Popular Itinerante	Área de Adscripción	Área de Responsabilidad	Cronogramas y actividades realizadas
12	<b>Dr. Oliver Vladimir Rodríguez Zagal</b>	H.G. Tlapa de Comonfort, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>04 Montaña.</b>	<p>Se especifican en 2do. Informe Cuatrimestral 2017</p> <p>Base de datos: Informe Numérico Informe Estadístico Informe Fotográfico</p> <p>Se anexan al Informe las Constancias de Permanencia de las salidas a supervisión de los Gestores del Seguro Popular Itinerantes</p>
13	<b>C.D. Silvia Valderrama Arzeta</b>	MAO Regional Técpan, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>05 Costa Grande.</b>	
14	<b>Psic. Diana Astrid Campuzano Jorge</b>	C.S. El Embalse, Zihuatanejo	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>05 Costa Grande.</b>	
15	<b>Dr. Ciro Huberto Escobar Añorve</b>	MAO Regional Técpan, Guerrero	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>05 Costa Grande.</b>	
16	<b>Dra. Yuridia Martha Estrada Sandoval</b>	MAO Regional Ometepec, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>06 Costa Chica.</b>	
17	<b>Lic. Nut. Jhoana Ileri Ochoa Contreras</b>	C.S. Tecoaapa, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>06 Costa Chica.</b>	
18	<b>Lic. Noé Colchero García</b>	MAO Regional Ometepec, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>06 Costa Chica.</b>	
19	<b>Dr. David Guevara Emigdio</b>	MAO Regional Acapulco, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>07 Acapulco.</b>	
20	<b>Dra. Kenia Lupercio Vargas</b>	MAO Regional Acapulco, Gro.	1er. Nivel de Atención en la Jurisdicción Sanitaria <b>07 Acapulco.</b>	



## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

### 2. ACCIONES DE PROMOCION, PREVENCIÓN Y DETECCIÓN OPORTUNA DE ENFERMEDADES

- a) Avance o cumplimiento de la meta formalizada.  
**META FORMALIZADA: 275,718**  
**AVANCE: 112,201**  
% de avance; **41%**
- a) **Análisis sobre impacto de la aplicación de la CONSEG en su población afiliada.** Después de las detecciones se ingresen a control y seguimiento (Niños con sobre-peso y baja hemoglobina, embarazadas con hemoglobina baja, diabetes e hipertensión arterial, etc.)
- b) **Justificación para los casos en que no se cumplan las metas.** Falta de compromiso por parte del personal estatal (PAEs y primer nivel de atención, así como staff de las Jurisdicciones Sanitarias) Se le informó a Secretario de Salud, además se están haciendo supervisiones de forma coordinada con personal estatal de primer nivel de atención, PROSPERA y personal de las Jurisdicciones Sanitarias a Unidades de Salud y al finalizar se efectúa reunión con autoridades Jurisdiccionales firmando minutas de acuerdos. Además falta mantenimiento a los equipos informáticos, se están haciendo los procesos para contratar empresa que solucione esta problemática (área administrativa).

## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

### 3. ACUERDOS Y CONVENIOS DE GESTIÓN

1. Actualmente se ha solicitado a la Unidad de Asuntos Jurídicos de este REPSSG, considere la elaboración de los convenios 2017 los criterios de acreditación, capacidad de atención y personalidad jurídica, que permita estar en condiciones de formalizar convenios como lo establece el anexo V-2016 "Tutela de Derechos" mediante oficio DGREPSSG/DGSS/0076/2017.
  2. Se da seguimiento a través de la Unidad de Asuntos jurídicos del REPSG a través del Oficio DGREPSSG/DGSS/0077/2017, la petición del Hospital de la Madre y el Niño Guerrerense de Chilpancingo para ser considerados ante el REPSSG, la posibilidad de formalizar convenio de colaboración.
  3. se solicita mediante oficio DGREPSSG/DGSS/01097/2017, se realicen las acciones que permitan la formalización de convenios y/o Acuerdos de Gestión con los Establecimientos de Salud Acreditados de la Entidad.
  4. La Dirección de Gestión de Servicios de Salud de esta REPSSG ha llevado acabo Reuniones trabajo con Personal directivo con el Instituto Estatal de Oftalmología afín de formalizar el Contrato de Subrogación de servicios a Terceros.
  5. La Dirección de Gestión de Servicios de Salud de esta REPSSG ha llevado acabo Reunión trabajo con Personal directivo del Hospital del Niño Morelense a fin de formalizar el Contrato y/o Acuerdo de Subrogación de servicios a Terceros.
- Se envía Acuse de los Oficios y Minutas
- ✓ DGREPSSG/DGSS/0076/2017
  - ✓ DGREPSSG/DGSS/0077/2017
  - ✓ DGREPSSG/DGSS/0893/2017
  - ✓ DGREPSSG/DGSS/1097/2017
  - ✓ Minuta IEO Marzo 2017
  - ✓ Minuta REPSSG-HNAM Mayo 2017

## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 4. **MOSSESS**

- a) **Avances, hallazgos y cumplimiento de las recomendaciones efectuadas.** R= Durante el 2do. Cuatrimestre (mayo-agosto 2017), se han supervisado **246 unidades de salud de 1er. Nivel de Atención**, lo cual corresponde al **25% de avance sobre la meta establecida en el Plan de Supervisión Anual 2017 MOSSESS**, siendo importante señalar que los indicadores de mayor impacto (rojos) se asocian por Falta de mantenimiento de Infraestructura, alta de identificación de las unidades, mala imagen, desabasto de medicamento, expedientes clínicos mal integrados, falta de entrega oportuna de resultados de detecciones a los afiliados, etc.
- a) **Estrategias y acciones de mejora implementadas con la aplicación del MOSSESS.** Durante este cuatrimestre se inició con actividades de seguimiento a las supervisiones realizadas durante el 1er. Cuatrimestre 2017, derivado de lo anterior se realizan reuniones periódicas con autoridades jurisdiccionales a fin de establecer o acordar acuerdos de mejora de las observaciones identificadas .

## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 4. MOSESS (CAUSES, SMSXXI Y FPGC)

1. Se envió a la DGGSS de la CNPSS el plan de supervisión 2017 y Programación de supervisión de unidades de la red de prestadores de servicios de CAUSES Y SMSXXI, mediante oficio No. DGREPSSG/0526/2017, cabe mencionar que los criterios que se tomaron en cuenta en la selección de unidades a visitar resaltan los siguientes:
    - a. Unidades prestadores de CAUSES, SMSXXI y FPGC con la finalidad de actualizar la Red de prestadores de Servicios de Salud.
    - b. Unidades Visitadas en el Macroproceso de Gestión de Servicios de Salud por la CNPSS, Visita de Supervisión No. 23/2016 (MI\_Guerrero) del 05 al 07 de septiembre de 2016
    - c. Unidades contempladas en el Plan anual de acreditación 2016 y 2017
    - d. Unidades Incorporadas al Sistema de Compensación Económica Interestatal.
  2. Para la operatividad e implementación de la visita de supervisión a los establecimientos de salud, se notifica mediante oficio a los establecimientos en mención, notificación al Subsecretario de Prevención y Control de Enfermedades de los Servicios Estatales de Salud.
  3. Al concluir la Supervisión, se procede a informar a los directivos de la unidad un informe preliminar de los resultados del levantamiento de la Cedula MOSESS, cabe mencionar que se minuta cada una de las recomendaciones, rubricada por los asistentes.
  4. Se envía un informe Ejecutivo a Titular de los Servicios de Salud de la Entidad y/o Subsecretario de Prevención y Control de Enfermedades, con la finalidad de dar a conocer los Hallazgos de la Supervisión a los Establecimientos visitados así como las recomendaciones que deberán subsanar en un periodo no mayor a 30 días.
- Se adjuntan los Sigüientes Anexos:
- ✓ Plan Anual de Supervisión 2017 y Acuse de Oficio.
  - ✓ Calendario Anual de Visitas de Supervisión 2017.
  - ✓ Oficio de Notificación de Visita a Establecimientos de Salud.
  - ✓ Oficio de Notificación de Visita y Solicitud de Acompañamiento en calidad de Observador, personal de la Dirección de Servicios de Salud.
  - ✓ Entrega de Informe de Resultados al Titular de los Servicios de Salud.
  - ✓ Informes de las Visitas a establecimientos de Salud
  - ✓ Concentrados de cedula MOSESS de las Unidades Visitadas en el 1er Cuatrimestre 2017.
  - ✓ Indicadores MOSESS (Anexo VII)

## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 5. SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

- a) **Análisis de los avances de la implementación del SUG en la Entidad.** R= Los avances en este cuatrimestre son los siguientes: 617 establecimientos de salud acreditados, de primer nivel de atención con el SUG implementado. 6 establecimientos de salud, acreditados, de segundo nivel de atención con el SUG implementado. 2 establecimientos de salud, acreditados, de tercer nivel de atención con el SUG implementado. 873 establecimientos de salud con buzones del SUG en operación. (se anexa Cédula de Seguimiento a la Implementación del SUG)
- b) **Seguimiento a solicitudes de atención recibidas de enero a abril recibidas a través de la herramienta informática.** R= Se envía reporte ejecutivo del primer cuatrimestre (enero-abril)
- c) **Estrategias de mejora implementadas para disminuir las causas que motivaron las quejas=** Capacitaciones continuas al prestador de servicios de salud por parte de los GSP así como la orientación del GSP a los beneficiarios. Personal de supervisión del REPSS asimismo realiza la supervisión a unidades de salud y aplica encuestas de satisfacción a los beneficiarios, se les brinda información (difundiendo la imagen del GSP) para que acudan con el y sea quien los apoye. Así también se les refiere sobre la existencia de un mecanismo de reembolso.



## ANEXO V TUTELA DE DERECHOS

### TEMA

### ESTATUS

#### 6. GASTO DE BOLSILLO

**a) Total de solicitudes de reembolso realizadas, incluyendo el número de casos en los que procedió el reintegro.**

1.- Se adjunta Anexo "A" Registro de casos gestionados de la Entidad.

**b) Evidencia de la capacitación y difusión que se realizó en este cuatrimestre.**

1.- Con la finalidad de difundir los criterios de reintegro de gasto de bolsillo se realiza capacitación al prestador de servicios. (Se anexa muestra de portafolios de evidencia de los GSP)

2.- Con la finalidad de difundir sobre el mecanismo de reintegro a los beneficiarios del seguro popular, se brindan orientaciones de lo ya mencionado; (se remite muestra del listado de orientaciones, así como evidencia fotográfica que avala dicha actividad).

3.- A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción en el ítem 7 y 14 (gasto de bolsillo y mecanismo de reembolso) se orienta al beneficiario sobre los mecanismos para solicitar un reintegro por gasto de bolsillo. (Se anexa muestra de encuestas de satisfacción de GSP)

