

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021

Recurrente: [REDACTED]

Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios

Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Resolución del Pleno del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, con domicilio en Metepec, Estado de México, de fecha veintitrés de junio de dos mil veintiuno.

VISTO el expediente conformado con motivo del Recurso de Revisión 02746/INFOEM/IP/RR/2021, interpuesto por [REDACTED] en lo sucesivo el **Recurrente** o **Particular**, en contra de la respuesta del Sujeto Obligado, **Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios**, se emite la presente Resolución, con base en los Antecedentes y Considerandos que se exponen a continuación:

ANTECEDENTES

I. Presentación de la solicitud de información.

Con fecha ocho de marzo de dos mil veintiuno, el Particular presentó solicitud de acceso a la información pública a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), ante el **Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios**, misma que fue registrada con el número de folio 00225/ISSEMYM/IP/2021, mediante la cual requirió:

DESCRIPCIÓN CLARA Y PRECISA DE LA INFORMACIÓN SOLICITADA

“Solicitud de información a través archivo electrónico, acerca del servicio de farmacia de la clínica ISSEMYM Alfredo del Mazo Vélez, en avenida Morelos Toluca, Estado de México.”

MODALIDAD DE ENTREGA

“A través del SAIMEX”

El Particular adjuntó el archivo denominado *preguntas SAIMEX CLINICA MORELOS.doc* el cual contiene lo siguiente:

Por lo expuesto, respetuosamente solicito información amplia y basta de las siguientes preguntas:

“... ”

- 1. ¿La farmacia es un servicio que atiende el ISSEMyM o esta subrogada?*
- 2. ¿Cuál es la legislación que faculta para suscribir un convenio con una empresa subrogada?*
- 3. ¿Qué instrumento jurídico avala el convenio entre ISSEMYM y una empresa subrogada para el servicio de farmacia?*
- 4. Solicito el instrumento jurídico completo de que la farmacia es subrogada.*
- 5. ¿En la farmacia se encuentran laborando servidores públicos de ISSEMYM o personal de la empresa subrogada?*
- 6. ¿Existe un documento o manual que establezca las funciones y atribuciones del personal de farmacia?*
- 7. ¿Quién vigila el cumplimiento de las funciones del personal de farmacia de la clínica de consulta externa Alfredo del Mazo Vélez, algún servidor público del ISSEMYM o es por alguna empresa externa?*

Es importante mencionar que entre los derechohabientes que se atienden se encuentran personas jubiladas y pensionadas de la tercera edad que tienen dificultades para escuchar, retener información, psicomotrices, visuales entre otras lo que obstaculiza atender instrucciones de manera inmediata.

Hago mención de lo anterior porque acudí a la farmacia a canjear las recetas de medicamentos, en cuanto tocó mi turno me dirigí a la ventanilla número 2 mostré la credencial al personal que entrega la medicina, la visualizó y dijo “la puede recoger”, al momento de guardarla señaló con voz alta y de enojo: “le dije que la recogiera, no que la guardará”, en ningún momento la volvió a solicitar.

De acuerdo a sus funciones establecidas en un manual de procedimientos, funciones o documento legal.

8. *¿Cuál es el alcance de las funciones del personal de farmacia?*
9. *¿Quién vigila la conducta o actuar del personal de farmacia con respecto a la atención del servicio que otorgan a los derechohabientes?*
10. *¿Qué atribución tiene el personal de la farmacia para sacar de forma arbitraria y grosera a una persona de la tercera edad?*
11. *¿El personal de farmacia que atiende a los usuarios se rige con un Código de Ética y de Conducta? Si existe, pido que se me dé a conocer el documento escrito.*
12. *En caso de no existir, ¿Por qué no existe? o ¿Qué reglamento lo substituye?*
13. *¿El personal ha sido capacitado para brindar el servicio de atención a servidores públicos, jubilados y pensionados?*
14. *Si es afirmativa, ¿Cuál es la institución capacitadora?*
15. *Si es negativa la respuesta ¿Qué cursos pueden considerar para capacitar al personal y/o actualizar instrucciones para transmitirlos de manera clara a los usuarios de la farmacia y establecer una comunicación efectiva y cordial?*
16. *¿Cuentan con capacitación en materia de Derechos Humanos?*
17. *En caso de ser afirmativa ¿Cuántas capacitaciones y el cuál es el tema de las mismas?*
18. *¿Cuentan con personal especializado en atención de adultos mayores?*
19. *¿El personal de la farmacia ha sido capacitado para atender a la tercera edad, como vulnerable, con calidad en el servicio y en consideración a sus condiciones físicas, psicológicas y emocionales?*
20. *Sí, no ¿Por qué?*
21. *¿Qué medias especiales usan para personas de la tercera edad?*
22. *¿Cuentan con carta de servicio, o su similar para usuarios o derechohabientes?*
En caso de ser positiva la respuesta:
23. *¿En estas cartas de servicio o su similar están integradas encuestas de satisfacción al usuario?*
24. *¿Cómo se evalúa el servicio a los usuarios?*
25. *¿Cuál es el procedimiento metodológico de la evaluación?*

26. *¿Se exponen los resultados de la evaluación al público en general?*
27. *¿Cuál es el periodo de evaluación?*
28. *En caso de no evaluarlos ¿Cuál es la razón?*
29. *¿Quién coordina las actividades de la clínica y atención del servicio de la farmacia en específico?*
30. *¿Cuentan con alguna certificación las clínicas y hospitales de ISSEMYN?*
31. *En caso de ser afirmativa ¿Cuál o Cuáles?*
32. *Enviar el documento de la certificación*
33. *En caso de ser negativa, ¿Por qué?*

Derivado de la actitud de la persona que atendió en la ventanilla me dirigí al buzón para realizar la queja me percate que no había ni papel ni bolígrafo; por lo que al pedir estos recursos para escribir una queja, el personal que atendía, me señaló de manera grosera: "ahí hay material", con esta respuesta, pareció burla, debido a que tiene conocimiento que no existe.

34. *¿Por qué el buzón de la farmacia no cuenta con papel y bolígrafo para hacer una queja o sugerencia en el momento que el usuario considere realizarla?*
35. *¿Cuál es la función de un "buzón de quejas y sugerencias"?*
36. *¿Cuáles son los materiales básicos requeridos en un buzón de quejas y sugerencias?*
37. *¿Por qué no hay material y por qué el personal no proporciona material para hacer las quejas o sugerencias?*
38. *¿Por qué no está a la vista correo electrónico, teléfono, dirección y datos del área para la realización de quejas o sugerencias?*
39. *¿Cuál es el sitio electrónico y números telefónicos con los que cuenta el ISSEMyM o clínica para efectuar quejas o sugerencias?*
40. *¿En qué sitio web oficial se encuentra la información para hacer la queja?*

El personal de la caja de la farmacia que atendió a las 07:45 am de fecha 05 de enero del presente año, mencionó que no es servidor público, entonces:

41. *¿Cuál es su cargo, función con base a sus manuales y/o organigrama?*

42. *¿Por qué esta persona no tiene su gafete de identificación a la vista con su nombre, cargo y fotografía?*

El señor señaló: "...no es mi obligación mostrar mi nombre..." debido a que precisó "...no soy servidor público...":

43. *¿El no ser servidor público le da facultad de no mostrar su gafete en el que se apreció su fotografía y datos?*

44. *Sí, no ¿Por qué?*

45. *En caso de ser una empresa externa a la clínica de "Alfredo del Mazo Vélez" ¿Cómo se ubica el personal de la farmacia en la organización de la clínica?*

En caso de que la farmacia sea una empresa que subroga el servicio:

46. *¿En dónde se realiza una queja y/o sugerencia y quién las atiende?*

47. *¿Se cuenta con manual de organización y/o procedimiento de la farmacia en caso de ser subrogada?*

48. *Sí, no ¿Por qué?*

49. *¿En qué sitio puedo consultar si la clínica o la empresa son sujetos obligados a cumplir con "Mejora Regulatoria", en cuanto al servicio que se da en la farmacia?*

50. *En caso de no estar dado de alta en el Registro Estatal de Trámites de Servicios ¿Cuál sería el motivo?*

51. *¿Por qué solicitan datos del acompañante si de manera presencial acude el derechohabiente de la tercera edad?*

52. *¿El personal de farmacia conoce la legislación con respecto al uso de datos personales?*

53. *¿Cómo se llama el principio el cual impide que se pida más información que la requerida para ofrecer el servicio?*

54. *¿Cuentan con aviso privacidad visible a los usuarios de la farmacia?*

55. *¿Cómo se ha dado a conocer a los usuarios en la farmacia?*

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Considerando que la gente de la tercera edad, tiene altas probabilidades, de no retener toda la información señalada al entregar los medicamentos.

56. *¿Qué normatividad o legislación se establece que se deban entregar el medicamento sin caja?*

57. *¿Con qué objeto retiran la caja del medicamento ya que incluye las instrucciones de administración, fecha de caducidad, las posibles reacciones secundarias, fórmula del medicamento?*

58. *¿Qué autoridad médica e institucional asume la responsabilidad de los efectos secundarios por la acción mencionada?*

En el momento que tuve la diferencia con el personal que entrega la medicina se acercó otra persona, supongo era su autoridad inmediata, no intervino como mediador para evitar el conflicto, dejó que el señor de la ventanilla continuara con una actitud negativa.

¿Mencione el documento que establece las funciones y atribuciones del jefe de farmacia?

59. *¿Cuál es el nombre correcto de su cargo?*

60. *¿Cuál es la responsabilidad y funciones del jefe de farmacia o similar?*

61. *¿Sus funciones le permiten mediar en la resolución del conflicto?*

62. *Sí, no ¿Por qué?*

63. *¿En qué estatuto se encuentra la descripción de su función?*

64. *¿Cuáles son las sanciones a conductas inapropiadas de los servidores o personal que se encuentra atendiendo la farmacia?*

La tercera edad es un grupo vulnerable y las llamadas telefónicas por este grupo se dificultan por problemas al escuchar, esperar a que contesten, además de crear estrés, tensión y/o ansiedad. No les entregan los medicamentos completos y dan vales del faltante, solicitan se llame por teléfono para conocer si llegaron los medicamentos, está situación es recurrente y la atención por teléfono es un instrumento de consulta.

65. *¿Cuántas personas atienden el teléfono de servicio al público de la farmacia y de la clínica?*

66. *¿Cuántas líneas telefónicas y cuáles son los números telefónicos de la clínica y farmacia?*

67. *¿Cuál es el horario de atención de las llamadas telefónicas de farmacia?*

68. *¿Cuál es el tiempo de espera para atender una llamada telefónica de un usuario y brindarle el servicio requerido?*
69. *¿Quién controla la calidad del servicio en las llamadas telefónicas, sobre todo lo relacionado a los tiempos de espera?*
70. *¿Cuál es el tiempo de espera que debe transcurrir para que contesten la llamada telefónica para evaluar y calificar entre bueno, regular y malo? Señalen el tiempo de espera para cada variable.*
71. *¿Por qué no se señala en los vales de medicamentos el horario de atención telefónica?*
72. *¿En qué parte de la normatividad se encuentran los derechos y obligaciones de los derechohabientes en la farmacia?*
73. *¿Quién tiene la atribución de sancionar a los usuarios?*
74. *¿Cuáles serían los casos?*
75. *¿En cuál apartado de la ley se encuentra legislada, en el caso del servicio en la recepción de medicamentos?*
76. *En caso de ser subrogada ¿Mostrar en su totalidad el convenio que tienen con la empresa encargada de surtimiento de medicamentos y de la atención a derechohabientes?*
77. *¿Qué sanciones se imponen ante el maltrato hacia los derechohabientes por parte de los servidores públicos o encargados de farmacia en la clínica mencionada?*
78. *¿En qué apartado de la página de IPOMEX se encuentra la normatividad para ser consultada?*
79. *¿Qué información relacionada con las clínicas y hospitales se encuentran en el portal IPOMEX?*
80. *¿Cada que periodo se actualiza la página?*
81. *¿El personal interno y externo conoce el marco normativo de los servicios que brinda la clínica?*
82. *¿Por qué infringen lo dispuesto en el artículo 42 fracción I en Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios?*
- Cuando entregan medicina los encargados de la farmacia determinan la cantidad de medicamento a entregar.*
83. *¿Qué facultad legal y médica tienen para determinar la cantidad de medicinas a entregar, sin respetar la receta médica expedida por un experto en salud?*

84. *La receta médica es un documento oficial ¿En qué legislación se encuentra el estatus legal de una “Receta médica” expedida por el “Médico responsable”?*
85. *Los médicos de la clínica de Alfredo del Mazo ¿Están capacitados para recetar y determinar la cantidad de medicamento a los usuarios que asisten a consulta?*
86. *Sí, no ¿Por qué?*
87. *En caso de ser positiva, ¿Por qué los despachadores de farmacia entrega una cantidad de medicamento diferente a la prescrita a la receta médica?*
88. *¿En qué reglamento, ley, normatividad se les da facultad a los encargados de farmacia de modificar las cantidades de medicamento que se entregan y no se respeta la receta médica?*
89. *¿Qué tipo de falta comete un servidor público o trabajador que asume responsabilidades que no están de establecidas en sus funciones, en el manual de procedimientos u organización?*
90. *¿Cuál es la razón por la que nunca entregan los medicamentos completos y en su lugar te dan “Vale de subrogación”?*
91. *Y cuando se acude a la farmacia de subrogada a canjear el vale, tampoco tienen en existencia del medicamento. ¿Cuál es la razón?*
92. *¿Existe alguna medida o procedimiento para surtir los medicamentos completos a los derechohabientes de la tercera edad? Sí, no, ¿Por qué?*
93. *Cuando no abastecen el medicamento recetado en la farmacia de la clínica o en las subrogadas y el derechohabiente se ve en la necesidad de comprarlo para no interrumpir su tratamiento, ¿Quién absorbe el gasto por la compra del medicamento que nunca se recibió por el ISSEMyM?*
94. *¿Qué medidas se han considerado para que las personas de la tercera edad eviten presentarse a la clínica por su medicamento faltante debido a nos encontramos en contingencia y el acudir frecuentemente representa un peligro de contagio para su salud?*
95. *Si las personas de la tercera edad tienen dificultades de movilidad y ser un grupo vulnerable ¿Por qué no se considera que la falta de medicamentos los pone en riesgo en el traslado, además de que sus familiares posiblemente trabajan y le impide acompañarlos?*
96. *En caso, de tener alguna dificultad, percance, accidente para cambiar los vales, debido a que se acude en varias ocasiones ¿Quién asume la responsabilidad y los gastos durante el periodo de traslado sobre todo los de la tercera edad que están más expuestos?*

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

97. Por lo anterior, no se llegan a cambiar los vales por falta de medicamentos en la clínica o en las farmacia subrogadas, ¿Cómo se pueden pagar si se compran de manera particular?

No omito mencionar que las preguntas formuladas en el presente documento son de orden público, por ello le ruego formalidad y respuesta oportuna a cada una de ellas.”

II. Respuesta del Sujeto Obligado.

Con fecha dieciséis de abril de dos mil veintiuno, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), el Sujeto Obligado, notificó al Particular la respuesta a su solicitud de acceso a la información, en la que adjuntó los archivos denominados:

RESPUESTA 225 IP.pdf, por lo que hace al presente archivo corresponde a la respuesta que le hizo llegar el Sujeto Obligado al Particular como se muestra a continuación:

RESPUESTA EMITIDA A SU SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Con fundamento en los artículos 4, 12 y 16, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, respecto de la información solicitada, se informa lo siguiente:

1.- ¿La farmacia es un servicio que atiende el ISSEMYM o esta subrogada?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace del conocimiento del particular que la farmacia de la Clínica de Consulta Externa "Alfredo del Mazo Vélez" es un servicio subrogado.

2.- ¿Cuál es la legislación que faculta para suscribir un convenio con una empresa subrogada?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que de acuerdo a lo establecido con el artículo 65 de la Ley de Contratación Pública del Estado de México y Municipios, así como el artículo 18 Fracciones XXVII y XVIII del Reglamento Interno del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, publicado en el periódico oficial "Gaceta de Gobierno", el 9 de septiembre de 2020.

3.- ¿Qué instrumento jurídico avala el convenio entre ISSEMYM y una empresa subrogada para el servicio de farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa al particular que el instrumento que avala el convenio es la licitación pública nacional número LPN/ISSEMYM/055/2018, así como el contrato para la prestación multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada con número CLP055/059/2018.

4.- Solicito el instrumento jurídico completo de que la farmacia es subrogada?

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

De acuerdo con lo comunicado por el Servido Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Administración y Finanzas, se informó que no se encuentra la información con las características que solicita el particular; sin embargo, en vías de colaboración y en apego al principio de máxima publicidad al que aluden los artículos 4 párrafo segundo y 8 párrafo segundo de la Ley de Transparencia Local, se hace de su conocimiento que el Instituto formalizó los contratos con número CAD002/002/2021 y CAD034/044/2020, relativos al servicio de subrogación de farmacia, así como el contrato para la prestación multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada con número CLP055/059/2018.

Asimismo, los mencionados contratos pueden ser consultados, en el artículo 92, fracciones XXIX A y XXIX B de la Ley de Transparencia de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, "Resultados de procedimientos de adjudicación directa realizados" y "Resultados de procedimientos de licitación pública e invitación a cuando menos tres personas realiza", en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense "IPOMEX" de este Instituto, en la siguiente dirección electrónica:

<https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/issemym.web>

5.- ¿En la farmacia se encuentran laborando servidores públicos de ISSEMYM o personal de la empresa subrogada?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud, de la Coordinación de Administración y Finanzas y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que en farmacia se encuentra laborando personal de la empresa subrogada.

6.- ¿Existe un documento o manual que establezca las funciones y atribuciones del personal de farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que el documento con el que se cuenta es el contrato para la prestación multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada número CLP055/059/2018.

7.- ¿Quién vigila el cumplimiento de las funciones del personal de farmacia de la clínica de consulta externa Alfredo del Mazo Vélez, algún servidor público del ISSEMYM o es por alguna empresa externa?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que la persona que vigila es el prestador del servicio, de acuerdo con lo establecido en la cláusula vigésima primera fracción 1.3 del contrato para la prestación multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada con número CLP055/059/2018.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

8.- ¿Cuál es el alcance de las funciones del personal de farmacia?

Se hace de su conocimiento que, de acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, es la dispensación de medicamentos a los derechohabientes adscritos a la Clínica de Consulta Externa "Alfredo del Mazo Vélez".

9.- ¿Quién vigila la conducta o actuar del personal de farmacia con respecto a la atención del servicio que otorgan a los derechohabientes?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace su conocimiento que la persona encargada de vigilar la conducta del personal, es el jefe de farmacia o supervisores.

10.- ¿Qué atribución tiene el personal de la farmacia para sacar de forma arbitraria y grosera a una persona de la tercera edad?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que no se tiene ninguna restricción de entrada a los derechohabientes, por temas de bioseguridad ante la contingencia sanitaria por el SARS COV 2, por lo que se recomienda tener acceso limitado a la sala de espera, a fin de guardar la sana distancia y prevenir contagios.

11.- ¿El personal de farmacia que atiende a los usuarios se rige con un Código de Ética y de Conducta?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se envía en formato PDF anexo uno, la política de calidad de la empresa Soluglob Ikon denominado PLADGR01.

12.- En caso de no existir, ¿Por qué no existe? o ¿Qué reglamento lo substituye?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que todo el personal de farmacia trabaja enfocados a la política de calidad establecida por la empresa.

13.- ¿El personal ha sido capacitado para brindar el servicio de atención a servidores públicos, jubilados y pensionados?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se envía en formato PDF el anexo dos de la capacitación que recibió el personal de farmacia por parte de la empresa Soluglob Ikon.

14.- Si es afirmativa, ¿Cuál es la institución capacitadora?

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que las capacitaciones se imparten a través del área de capacitación de la empresa.

15.- Si es negativa la respuesta ¿Qué cursos pueden considerar para capacitar al personal y/o actualizar instrucciones para transmitirlos de manera clara a los usuarios de la farmacia y establecer una comunicación efectiva y cordial?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que la información solicitada fue contestada afirmativamente.

16.- ¿Cuentan con capacitación en materia de Derechos Humanos?

De acuerdo con lo comunicado con el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que, si, se cuenta con capacitación a través del marco del Programa Anual de Trabajo 2020 del Comité de Ética del ISSEMyM, y en fecha 17 de noviembre de 2020 se llevó a cabo la capacitación "Calidad en el Servicio Público en materia de Derechos Humanos", misma que fue impartida vía remota por personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y estuvo dirigida a todo el personal del ISSEMyM.

17.- En caso de ser afirmativa ¿Cuántas capacitaciones y el cuál es el tema de las mismas?

De acuerdo con lo comunicado con el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que se recibió una capacitación, en el marco del Programa Anual de Trabajo 2020 del Comité de Ética del ISSEMyM y en fecha 17 de noviembre de 2020 se llevó a cabo la capacitación "Calidad en el Servicio Público en materia de Derechos Humanos", misma que fue impartida vía remota por personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México, y estuvo dirigida a todo el personal del ISSEMyM.

18.- ¿Cuentan con personal especializado en atención de adultos mayores?

De acuerdo con lo comunicado con el Servidor Público Habilitado de la Coordinación Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que sí se cuenta con personal para atención a adultos mayores.

19.- ¿El personal de la farmacia ha sido capacitado para atender a la tercera edad, como vulnerable, con calidad en el servicio y en consideración a sus condiciones físicas, psicológicas y emocionales?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que si se cuenta con personal capacitado por las capacitaciones implementadas en el marco del Programa "Súmate, trato digno para todos" y las establecidas en el Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética del ISSEMyM, se realizan de manera general.



20.- Sí, no ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que la información solicitada fue contestada afirmativamente.

21.- ¿Qué medidas especiales usan para personas de la tercera edad?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que el área de recepción de pacientes direcciona al derechohabiente de la tercera edad.

22.- ¿Cuentan con carta de servicio, o su similar para usuarios o derechohabientes?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que si se cuenta con la encuesta de calidad.

23.- ¿En estas cartas de servicio o su similar están integradas encuestas de satisfacción al usuario?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que si se cuenta.

24.- ¿Cómo se evalúa el servicio a los usuarios?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que esta unidad médica tiene implementada la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), programa federal obligatorio a nivel nacional, cuyos resultados definen el grado de satisfacción de los usuarios, con lo que cada unidad médica cuenta con la información para establecer acciones de mejora.

25.- ¿Cuál es el procedimiento metodológico de la evaluación?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que en relación a la información solicitada se aplican 140 encuestas de salida a los usuarios del servicio de salud, de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), disponibles en la siguiente dirección electrónica:

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/calidad/encuesta_satisfaccion_trato_digno.html

26.- ¿Se exponen los resultados de la evaluación al público en general?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que sí y se realiza a través de la plataforma federal de la

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD) y se publican en las áreas de información de cada unidad médica en la siguiente dirección electrónica: <https://desdqces.salud.gob.mx/sestad/index.php>.

27.- ¿Cuál es el periodo de evaluación?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que se recolectan las quejas, sugerencias o felicitaciones por parte del área calidad de manera cuatrimestral.

28.- En caso de no evaluarlos ¿Cuál es la razón?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que no se evalúa derivado a que no existen quejas, sugerencias o felicitaciones en el buzón.

29.- ¿Quién coordina las actividades de la clínica y atención del servicio de la farmacia en específico?

De acuerdo con lo comunicado por Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que las actividades de la clínica son coordinadas por el director de la Unidad y en el caso de la Farmacia por el área de calidad.

30.- ¿Cuentan con alguna certificación las clínicas y hospitales de ISSEMYN?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que sí se cuenta con la acreditación, el cual se constituye como el procedimiento de evaluación externa de la calidad que se realiza mediante la autoevaluación y evaluación de los establecimientos para la atención médica, a efecto de constatar que cumplen satisfactoriamente con criterios de capacidad, calidad y seguridad para el paciente.

31.- En caso de ser afirmativa ¿Cuál o Cuáles?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que el Centro Oncológico Estatal, se encuentra acreditado en: Tratamiento de Cáncer de Mama, Tratamiento de Cáncer cervicouterino, Tratamiento de Cáncer de Testículo, Tratamiento de Cáncer de Próstata y Tratamiento de Linfoma No Hodgking.

Las unidades médicas que están acreditadas en Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) de la Secretaría de Salud, son: Hospital Regional Valle de Bravo Nicolás Bravo Bicentenario, Clínica de Consulta Externa Los Reyes La Paz, Clínica de Consulta Externa Lerma Ignacio Allende Bicentenario, Clínica de Consulta Externa Coacalco, Clínica de Consulta Externa Villa Victoria, Clínica de Consulta Externa Villa Guerrero, Clínica de Consulta Externa Ecatepec, Clínica de Consulta Externa Tenango del Valle y Clínica de Consulta Externa Huixquilucan.

32.- Enviar el documento de la certificación

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se envía en formato PDF el anexo tres con los Certificados de Reacreditación de las Unidades antes citadas.

33.- En caso de ser negativa, ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que la información solicitada fue contestada afirmativamente.

34.- ¿Por qué el buzón de la farmacia no cuenta con papel y bolígrafo para hacer una queja o sugerencia en el momento que el usuario considere realizarla?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de las Coordinaciones de Servicios de Salud y la Coordinación de Innovación y Calidad se hace de su conocimiento que el área de Farmacia cuenta con dos buzones para recibir las solicitudes de los derechohabientes, uno de ellos corresponde al Sistema Unificado de Gestión (SUG), el cual cuenta con los formatos unificados de solicitud de atención (FUSA) y bolígrafo para el llenado.

El segundo buzón es propiedad de la empresa subrogada encargada del área de Farmacia.

35.- ¿Cuál es la función de un "buzón de quejas y sugerencias"?

De acuerdo por lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad se informa que el buzón es una herramienta para crear canales de comunicación entre el personal del establecimiento y los usuarios de los servicios de salud con el propósito de fortalecer la gestión de la mejora continua; lo anterior, de acuerdo con los "Lineamientos para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) atención y orientación al usuario de los servicios de salud" documento ubicado dentro de la plataforma del sistema, y a la cual se accede mediante un usuario y contraseña previamente solicitado (numeral 5).

36.- ¿Cuáles son los materiales básicos requeridos en un buzón de quejas y sugerencias?

De acuerdo a lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación la Coordinación de Innovación y Calidad se informa que se deberá contar con Formatos Unificados de Solicitud de Atención y una repisa para poderlos llenar, así como un bolígrafo disponible para el usuario; lo anterior, de acuerdo con los "Lineamientos para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) atención y orientación al usuario de los servicios de salud" documento ubicado dentro de la plataforma del sistema, y a la cual se accede mediante un usuario y contraseña previamente solicitado (numeral 5.2).

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

37.- Por qué no hay material y por qué el personal no proporciona material para hacer las quejas o sugerencias?

De acuerdo por lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y la Coordinación de Innovación y Calidad se informa que el buzón del Sistema Unificado de Gestión (SUG) cuenta con los formatos unificados de solicitud de atención (FUSA) y bolígrafo para el llenado de su solicitud; pero por estar disponible a los usuarios, es común que los mismos utilicen el material para otros usos.

38.- ¿Por qué no está a la vista correo electrónico, teléfono, dirección y datos del área para la realización de quejas o sugerencias?

De acuerdo por lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y la Coordinación de Innovación y Calidad se hace de su conocimiento que el buzón del SUG especifica el correo electrónico calidad@issemym.gob.mx, lo anterior, de acuerdo con los "Lineamientos para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) atención y orientación al usuario de los servicios de salud". Capítulo II: nivel local (hospitales y/o centros de salud).

39.- ¿Cuál es el sitio electrónico y números telefónicos con los que cuenta el ISSEMyM o clínica para efectuar quejas o sugerencias?

De acuerdo por lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados en cita se informa que el Instituto cuenta con un Comité de Ética, mismo que se encuentra facultado recibir denuncias por actos presuntamente contrarios o violatorios del Código de Ética, las Reglas de Integridad o el Código de Conducta, a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: comitedeetica@issemym.gob.mx
- Sistema de Atención Mexiquense (SAM): <https://www.secogem.gob.mx/SAM>

En caso de requerir alguna asesoría o de tener alguna duda respecto de la presentación de su denuncia en materia de ética, el Comité de Ética tiene disponible el teléfono 722 226 19 00 extensión 1435014 o el citado correo electrónico.

40.- ¿En qué sitio web oficial se encuentra la información para hacer la queja?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que es el Sistema Unificado de Gestión (SUG) disponible en la siguiente dirección electrónica:

<http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml>

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Nota: la dirección electrónica es correcta, sin embargo, se hace la aclaración que la plataforma federal constantemente presenta fallas para acceder.

Dirección electrónica del portal de Ética de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México: <https://portal.secogem.gob.mx/etica>

Sistema de Atención Mexiquense (SAM): <https://www.secogem.gob.mx/sam>

41.- ¿Cuál es su cargo, función con base a sus manuales y/o organigrama?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento, que es personal contratado por la empresa y su posición dentro del organigrama es auxiliar de ventanilla.

42.- ¿Por qué esta persona no tiene su gafete de identificación a la vista con su nombre, cargo y fotografía?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento que todo el personal cuenta con gafete de identificación, el cual consta de nombre, apellidos, fotografía y puesto.

43.- ¿El no ser servidor público le da facultad de no mostrar su gafete en el que se apreció su fotografía y datos?

De acuerdo por lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad se informa que el personal contratado por la empresa subrogada se encuentra obligado a dar cumplimiento a lo establecido en el contrato para la prestación multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada con número CLP055/059/2018.

44.- Sí, no ¿Por qué?

De acuerdo a lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad se hace de su conocimiento que en términos de lo dispuesto por el Contrato para la Prestación Multianual 2019-2021 del Servicio Integral de Farmacia Hospitalaria Automatizada, bajo la modalidad de Contrato Abierto, en la cláusula Vigésima Primera, Fracción I.3, se especifica que "El Prestador" es responsable de cumplir las disposiciones de carácter laboral y demás que resulten aplicables como consecuencia de la prestación del servicio.

45.- En caso de ser una empresa externa a la clínica de "Alfredo del Mazo Vélez" ¿Cómo se ubica el personal de la farmacia en la organización de la clínica?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado por la Coordinación de Servicios de Salud se informa que no se cuenta con el organigrama ya que es una empresa externa.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

46.- ¿En dónde se realiza una queja y/o sugerencia y quién las atiende?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado por la Coordinación Innovación y Calidad, se hace de su conocimiento, que en la página oficial del Sistema Unificado de Gestión (SUG). <http://sistemas.cnpsg.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml> atiende el Titular y el Gestor de Calidad de la unidad médica.

Asimismo, en la página oficial del Sistema de Atención Mexiquense (SAM): <https://portal.secogem.gob.mx/sam>

La Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México, esta instancia que las radica en el Órgano Interno de Control del ISSEMyM.

Portal de Ética de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México: <https://portal.secogem.gob.mx/etica>

El Comité de Ética del ISSEMyM:
<http://www.issemym.gob.mx/tu-issemym/codigo-de-conducta-de-los-servidores-publicos-del-issemym>

47.- ¿Se cuenta con manual de organización y/o procedimiento de la farmacia en caso de ser subrogada?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que si se cuenta con un manual de organización.

48.- Sí, no ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que los procedimientos internos son responsabilidad de la empresa, la prestación del servicio se otorga de acuerdo al contrato establecido con la empresa.

49. - ¿En qué sitio puedo consultar si la clínica o la empresa son sujetos obligados a cumplir con "¿Mejora Regulatoria", en cuanto al servicio que se da en la farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que de acuerdo con la Ley para la Mejora Regulatoria del Estado de México y sus Municipios, las dependencias gubernamentales en todos los ámbitos de gobierno, deben de dar cumplimiento a las disposiciones jurídicas aplicables en materia de Mejora Regulatoria.

50. - En caso de no estar dado de alta en el Registro Estatal de Trámites de Servicios ¿Cuál sería el motivo?

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que se encuentra incluido en el Registro Estatal de Trámites de Servicios (RETyS), en los siguientes trámites "Consulta con médico general" y "Consulta de medicina especializada de primera vez o subsecuente (ISSEMyM)".

51.- ¿Por qué solicitan datos del acompañante si de manera presencial acude el derechohabiente de la tercera edad?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se solicitan los datos por seguridad de las personas que entregan y las que reciben el medicamento, ya que el acompañamiento del adulto mayor corresponde a posibles situaciones de deterioro tanto físico como cognitivo.

52.- ¿El personal de farmacia conoce la legislación con respecto al uso de datos personales?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el personal de farmacia si conoce la normatividad de protección de datos personales.

53.- ¿Cómo se llama el principio el cual impide que se pida más información que la requerida para ofrecer el servicio?

De acuerdo a lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación de este instituto, se informa que en el artículo 115 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, se establece que : "*Los responsables en el tratamiento de datos personales, observarán los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad.*"

54.- ¿Cuentan con aviso privacidad visible a los usuarios de la farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se cuenta con aviso de privacidad en el buzón de quejas.

55.- ¿Cómo se ha dado a conocer a los usuarios en la farmacia?

Se hace de su conocimiento que los avisos de privacidad se encuentran publicados de manera permanente en la página oficial del ISSEMyM, en la siguiente dirección electrónica:

https://www.issemym.gob.mx/avisos_de_privacidad

Asimismo, mediante oficio número 207C 0401210001S-UT-464/2019, de fecha 19 de marzo de 2021, la Unidad de Transparencia de este Instituto, solicito a la Unidad de Comunicación Social, la impresión de los avisos de privacidad, así como, la elaboración de publicaciones oficiales, (tabloide),

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

para que se publiquen de forma permanente, en las 112 unidades médicas y las 8 unidades de atención al derechohabiente, acción que se encuentra pendiente.

En el mismo sentido, de acuerdo con lo Comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, el Aviso de Privacidad de encuentra pegado en el buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones.

56.- ¿Qué normatividad o legislación se establece que se deban entregar el medicamento sin caja?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se encuentra estipulado en el contrato de servicio integral de farmacia hospitalaria automatizada.

57.- ¿Con qué objeto retiran la caja del medicamento ya que incluye las instrucciones de administración, fecha de caducidad, las posibles reacciones secundarias, fórmula del medicamento?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se retira la caja del medicamento, con el objeto de dar puntual seguimiento a la prescripción médica otorgando el tratamiento exacto por los días prescritos, así como, evitar la automedicación, a fin de evitar efectos adversos por su consumos, evitar un mal uso de este, como la comercialización. Las instrucciones de administraciones están en la receta médica, la fecha de caducidad en el blíster o vial, así como la formula y presentación, por lo que no representa riesgo para el paciente.

58.- ¿Qué autoridad médica e institucional asume la responsabilidad de los efectos secundarios por la acción mencionada?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que dicha coordinación asume la responsabilidad.

¿Mencione el documento que establece las funciones y atribuciones del jefe de farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el documento interno llamado "Descripción de perfil de puesto", contiene las funciones y atribuciones del jefe de farmacia.

59.- ¿Cuál es el nombre correcto de su cargo?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el nombre correcto de su cargo es Jefe de Farmacia.

60.- ¿Cuál es la responsabilidad y funciones del jefe de farmacia o similar?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que las funciones del Jefe de Farmacia son supervisar y garantizar el correcto funcionamiento de la farmacia.

61. - ¿Sus funciones le permiten mediar en la resolución del conflicto?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que si puede mediar en la resolución del conflicto.

62. - Sí, no ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que de acuerdo con las funciones que desempeña si puede mediar en la resolución de conflictos.

63. - ¿En qué estatuto se encuentra la descripción de su función?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que la descripción de sus funciones se encuentran el documento interno llamado "Descripción y perfil de puesto".

Asimismo, en el contrato CLP055/058/2019, se encuentra estipulado que las funciones deben cumplirse de acuerdo con el perfil requerido.

64. - ¿Cuáles son las sanciones a conductas inapropiadas de los servidores o personal que se encuentra atendiendo la farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que son sanciones administrativas hasta la terminación de la relación laboral.

65. - ¿Cuántas personas atienden el teléfono de servicio al público de la farmacia y de la clínica?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que en farmacia esta designada una persona durante todo el horario de servicio de la farmacia, y en el caso de la clínica se cuenta con dos personas asignadas a atender el conmutador en un horario de 7 a 21 horas.

66. - ¿Cuántas líneas telefónicas y cuáles son los números telefónicos de la clínica y farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que existen dos líneas, de la clínica el número telefónico es 7222261167 extensión: 1081094, Farmacia: 5547481528.

67. - ¿Cuál es el horario de atención de las llamadas telefónicas de farmacia?



De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el horario de atención es de lunes a domingo de 7:00 a 20:00 horas.

68. - ¿Cuál es el tiempo de espera para atender una llamada telefónica de un usuario y brindarle el servicio requerido?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que el tiempo de espera depende de las llamadas que ingresen en ese momento.

69. - ¿Quién controla la calidad del servicio en las llamadas telefónicas, sobre todo lo relacionado a los tiempos de espera?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el Jefe de Farmacia controla la calidad del servicio de las llamadas telefónicas.

70. - ¿Cuál es el tiempo de espera que debe transcurrir para que contesten la llamada telefónica para evaluar y calificar entre bueno, regular y malo? Señalen el tiempo de espera para cada variable.

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que las llamadas se contestan de manera inmediata a menos de que la línea este ocupada.

71. - ¿Por qué no se señala en los vales de medicamentos el horario de atención telefónica?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que dicha información se menciona verbalmente a los pacientes al momento de entregarles el vale de medicamento.

72. - ¿En qué parte de la normatividad se encuentran los derechos y obligaciones de los derechohabientes en la farmacia?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que los derechos y obligaciones de los derechohabientes se encuentran estipuladas en la carta de los derechos del paciente.

73. - ¿Quién tiene la atribución de sancionar a los usuarios?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que a los usuarios únicamente se les pueden dar indicaciones para realizar el despacho de medicamentos indicados en la receta.

74. - ¿Cuáles serían los casos?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que a los usuarios no se les puede sancionar.

75. - ¿En cuál apartado de la ley se encuentra legislada, en el caso del servicio en la recepción de medicamentos?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se encuentra establecida en el contrato de prestación de servicios, mencionado con anterioridad.

76. - En caso de ser subrogada ¿Mostrar en su totalidad el convenio que tienen con la empresa encargada de surtimiento de medicamentos y de la atención a derechohabientes?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se envía el contrato número CLP055/059/2018.

77. - ¿Qué sanciones se imponen ante el maltrato hacia los derechohabientes por parte de los servidores públicos o encargados de farmacia en la clínica mencionada?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que los encargados de farmacia no son servidores públicos, por lo que, no se aplica la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos, las sanciones impuestas en su caso son administrativas hasta rescisión del contrato, conforme lo establezca la empresa prestadora de servicios.

78. - ¿En qué apartado de la página de IPOMEX se encuentra la normatividad para ser consultada?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se encuentra disponible en el artículo 92, fracción I, de la Ley de Transparencia de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, "Normatividad Aplicable", en el portal de Información Pública de Oficio Mexiquense "IPOMEX" de este Instituto, en la siguiente dirección electrónica:

https://www.ipomex.org.mx/ipo3/lgt/indice/ISSEMYM/art_92_i.web

79. - ¿Qué información relacionada con las clínicas y hospitales se encuentran en el portal IPOMEX?

De acuerdo a lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que en la página del IPOMEX no se encuentra publicada información relacionada con las Unidades Médicas de este instituto, no obstante, se hace de su conocimiento que en la

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

página oficial del ISSEMyM, se encuentra publicada en el apartado "Salud", la cual puede ser consultada en la dirección electrónica: https://www.issemym.gob.mx/home/tu_salud

80. - ¿Cada qué periodo se actualiza la página?

Se hace de su conocimiento que no se proporcionó respuesta por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud.

Por lo que, se hace de su conocimiento que con fundamento en el artículo 178 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, tiene derecho a interponer recurso de revisión ante la Unidad de Transparencia del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios a través del SAIMEX, por **"la entrega incompleta de la información"**, en un término de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la notificación del presente oficio de respuesta.

81. - ¿El personal interno y externo conoce el marco normativo de los servicios que brinda la clínica?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el personal si conoce el marco normativo.

82. - ¿Por qué infringen lo dispuesto en el artículo 42 fracción la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que no se infringe la normatividad.

83. - ¿Qué facultad legal y médica tienen para determinar la cantidad de medicinas a entregar, sin respetar la receta médica expedida por un experto en salud?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que la Ley General de Salud, indica: *"La prescripción en las instituciones públicas se ajustará a lo que en cada una de ellas señale."*, en el caso de farmacia, surte el medicamento autorizado de acuerdo con la prescripción médica.

84. -La receta médica es un documento oficial ¿En qué legislación se encuentra el estatus legal de una "Receta médica" expedida por el "Médico responsable"?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se encuentra establecida en la Ley General de Salud.

85. - Los médicos de la clínica de Alfredo del Mazo ¿Están capacitados para recetar y determinar la cantidad de medicamento a los usuarios que asisten a consulta?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que los médicos si están capacitados para recetar y determinar la cantidad de medicamentos.

86. - Sí, no ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que es parte del perfil contractual y formación profesional.

87. - En caso de ser positiva, ¿Por qué los despachadores de farmacia entregan una cantidad de medicamento diferente a la prescrita a la receta médica?

De acuerdo a lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que esta Coordinación establece límites de prescripción de medicamentos basados en el perfil de seguridad y uso racional de medicamentos, con la finalidad de disminuir los efectos adversos ocasionados por el uso prolongado de medicamentos cuya prescripción de medicamentos está indicada como primera línea de tratamiento en las Guías de Práctica Clínica del Sistema Nacional de Salud.

88. - ¿En qué reglamento, ley, normatividad se les da facultad a los encargados de farmacia de modificar las cantidades de medicamento que se entregan y no se respeta la receta médica?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se encuentran en los procedimientos internos, basados en el uso racional de medicamentos donde un profesional farmacéutico valida la prescripción con el facultativo y realiza la corrección por indicación médica.

89. - ¿Qué tipo de falta comete un servidor público o trabajador que asume responsabilidades que no están de establecidas en sus funciones, en el manual de procedimientos u organización?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que comete una falta administrativa.

90. - ¿Cuál es la razón por la que nunca entregan los medicamentos completos y en su lugar te dan "Vale de subrogación"?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que los vales se entregan por el desabasto general de medicamentos que existe a nivel institucional y por los términos de contratos o falta de asignación de contratos.

Asimismo, la entrega de vales se encuentra establecida en el contrato número CLP055//059/2018, en la cláusula décimo segunda, numeral IV.5.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

91. - Y cuando se acude a la farmacia de subrogada a canjear el vale, tampoco tienen en existencia del medicamento. ¿Cuál es la razón?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que cuando no se llega a cambiar un vale por falta de medicamento en la farmacia de la Unidad Médica o en una farmacia subrogada, se debe a que el medicamento se encuentra en tránsito, que la clave no haya sido adjudicada a algún proveedor o tenga carta de desabasto por el fabricante.

92. - ¿Existe alguna medida o procedimiento para surtir los medicamentos completos a los derechohabientes de la tercera edad? Si, no, ¿Por qué?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se surten todos los medicamentos prescritos conforme a las existencias y disponibilidad, en caso de desabasto se otorga vale por el medicamento faltante para canje en las farmacias subrogadas.

93. - Cuando no abastecen el medicamento recetado en la farmacia de la clínica o en las subrogadas y el derechohabiente se ve en la necesidad de comprarlo para no interrumpir su tratamiento, ¿Quién absorbe el gasto por la compra del medicamento que nunca se recibió por el ISSEMyM?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el Derechohabiente asume el costo.

94. - ¿Qué medidas se han considerado para que las personas de la tercera edad eviten presentarse a la clínica por su medicamento faltante debido a nos encontramos en contingencia y el acudir frecuentemente representa un peligro de contagio para su salud?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se cuenta con la política de designación de un familiar responsable al que se entregara el medicamento presentando la credencial de ISSEMyM del paciente y una identificación oficial de la persona que reciba el medicamento.

95. - Si las personas de la tercera edad tienen dificultades de movilidad y ser un grupo vulnerable ¿Por qué no se considera que la falta de medicamentos los pone en riesgo en el traslado, además de que sus familiares posiblemente trabajan y le impide acompañarlos?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que se cuenta con la política de designación de un familiar responsable al que se entregara el medicamento presentando la credencial de ISSEMyM del paciente y una identificación oficial de la persona que reciba el medicamento.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Asimismo, se brinda servicio de 7 a 21 horas, de lunes a viernes y fines de semana de 7 a 20 horas, lo que permite que aún las personas que laboran acudan al surtimiento de medicamento.

96. - En caso, de tener alguna dificultad, percance, accidente para cambiar los vales, debido a que se acude en varias ocasiones ¿Quién asume la responsabilidad y los gastos durante el periodo de traslado sobre todo los de la tercera edad que están más expuestos?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que el Derechohabiente asume el costo.

97. - Por lo anterior, no se llegan a cambiar los vales por falta de medicamentos en la clínica o en las farmacias subrogadas, ¿Cómo se pueden pagar si se compran de manera particular?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que no se cuenta con el reembolso por la adquisición de medicamento.

MODALIDAD DE ENTREGA

Considerando que requirió como modalidad de entrega a través de "SAIMEX", se envía por el mismo medio, el presente oficio de respuesta, así como la información señalada en líneas anteriores.

- *ANEXO DOS CAPACITACIÓN.pdf* contiene un Plan de capacitación 2020.
- *ANEXO TRES ACREDITACIÓN.pdf*, consiste en diferentes dictámenes de reacreditación en diferentes especialidades.
- *ANEXO UNO POLITICA DE LA EMPRESA.pdf*, consiste en la Política de calidad de la empresa Soluglob Ikon
- *CONTRATO CLP055-059-2018.pdf*, es el contrato para la prestación multianual 2019-2021 del servicio integral de farmacia hospitalaria automatizada.

III. Interposición del Recurso de Revisión.

Con fecha siete de mayo de dos mil veintiuno, se recibió en este Instituto, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), Recurso de Revisión interpuesto por la

parte Recurrente, en contra de la respuesta emitida por el Sujeto Obligado a la solicitud de información, en los términos siguientes:

ACTO IMPUGNADO

“La incompletitud de la información entregada por medio del portal del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense como respuesta a la solicitud de acceso a la información 207c 0401210001S-UT-404/2021” (Sic)

RAZONES O MOTIVOS DE LA INCONFORMIDAD

“Recurso de revisión 10. La pregunta 10 no es satisfactoria, no contesta ¿Qué atribución tiene el personal...? No es lo mismo que “restricción”, contestar de manera concreta. 11. ¿El personal de farmacia que atiende a los usuarios se rige con un Código de Ética y de Conducta? De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se envía formato PDF anexo uno, la política de calidad de la empresa Soluglob Ikon denominado PLADGR01. De acuerdo con la respuesta emitida por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud el formato PDF anexo uno, la política de calidad de la empresa Soluglob Ikon denominado PLADGR01, de ninguna manera, este instrumento regula la conducta de quienes dispensan el servicio de farmacia. La política de calidad es un documento que se orienta a la atención al cliente y a la mejora continua de los procesos y no así especifica la conducta de los servidores en caso de ser institución o trabajadores de una empresa. El Código de conducta son normas mínimas de comportamiento que regulan la conducta del personal dentro de la prestación de un bien o servicio. En relación a la pregunta 11 la política de calidad solo funge como directriz, pero no regula, ni sanciona el comportamiento del personal quienes brindan un bien o un servicio y laboran en un ente público como servicio externo. 12 ¿En caso de no existir? ¿Por qué no existe? o ¿Qué reglamento lo substituye? De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que todo el personal de farmacia trabaja enfocados a la política de calidad establecida por la empresa. 19. ¿El personal de la farmacia ha sido capacitado para atender a la tercera edad, como vulnerable, con calidad en el servicio y en consideración a sus condiciones físicas, psicológicas y emocionales?

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, señala que si se informa con personal capacitado por las capacitaciones implementadas en el marco del programa “Súmate, trato digno para todos” y las establecidas en el Programa Anual de Trabajo del Comité de Ética del ISSEMyM, se realizan de manera general. En relación a las preguntas 18 y 19 habla de la capacitación solo a servidores públicos en general del ISSEMyM, y no así al personal de la empresa dispensadora de fármacos, por lo que la respuesta a estas interrogantes no son satisfactorias, ni congruentes, contestar de manera concreta las preguntas. Cabe señalar que debido al trato que tienen con respecto a la población de la tercera edad surgió la consulta a través de este recurso, de ninguna manera consideran los aspectos que señala la Organización Mundial de la Salud que dice: “PERSONAS DE LA TERCERA EDAD SEGÚN LA OMS. Según la OMS las personas de tercera edad son consideradas en edad de 60 y 74 años Problemas de personas consideradas vulnerables de la 3ra edad (OMS, 12/12/2017). Un 15% de los adultos de 60 años son mayores sufren algún trastorno mental o neural. Trastorno de ansiedad afecta al 3,8% de la población de edad mayor. Comienzan a tener problemas cognitivos y físicos. Presbicia: Anomalia o defecto del ojo que consiste en la imposibilidad de ver con claridad los objetos y que se debe a la rigidez del cristalino. Demencia: Se caracteriza por la mengua de la memoria y la capacidad de pensar, trastornos del comportamiento e incapacidad para realizar las actividades de la vida cotidiana. Problemas para realizar son, el subir y bajar las escaleras, aseo personal, vestirse, salir de la casa, etc.” En relación a la pregunta 21 es desafortunada y reflejan falta de estrategias y pobre para atender a los de la tercera edad: “área de recepción direcciona al derechohabiente de la tercera edad”. En la farmacia no existe, menos en este periodo de pandemia, en el cual tienen que acudir varias veces por el medicamento que no fue entregado y la farmacia ubicada en Morelos ya no da servicio. Pido una respuesta seria con base en los principios que la OMS establece: “Problemas de personas consideradas vulnerable de la 3ª edad (OMS, 12/12/2017) y el “Derecho a la Salud” sobre todo con este periodo de pandemia. . De la pregunta 24 a la 28 existen una serie de inconsistencias, puesto que en la pregunta 24 habla de la implementación de encuestas (ESTAD), en la pregunta 26 manifiestan que exponen los resultados en una plataforma federal, pero en la 27 se pregunta sobre el periodo de evaluación. Sin embargo, no responden sobre el periodo de evaluación, sino con los instrumentos sobre el cual evalúan, para finalmente en la

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

pregunta 28 afirman que no se evalúa puesto que no existen quejas, sugerencias o felicitaciones. En ese sentido pedimos el análisis y revisión de estas respuestas. Es bastante pobre el concepto y criterio que se tiene de una evaluación, debido a que se centra a señalar a que no “existen quejas”. Por lo que consulto lo siguiente: ¿Cuál es el concepto que tienen de evaluación? ¿Cuál es el objetivo de evaluación? ¿Cuáles son las preguntas que se hacen? ¿Cuál es el proceso metodológico empleado? ¿Qué escala de evaluación usan? En la pregunta 36 se consulta ¿Cuáles son los materiales básicos requeridos en un buzón de quejas y sugerencias? Cabe señalar que la pregunta surgió porque al momento de requerir material para redactar una queja, sólo existía la caja de quejas y fue imposible hacerlo por falta de material. Luego entonces, por eso no hay quejas, la pregunta 28 no es congruente y satisfactoria. La respuesta 37 implica dos aspectos y solo se contestó uno, responder el segundo punto. La pregunta 38 insatisfactoria esa información fue colocada apenas, antes de hacer las preguntas no existía, es falsa su respuesta. La respuesta 40 es desafortunada se “encuentran en fallas” de manera constante, además, que en este periodo de pandemia nunca contestaron en las líneas telefónicas, por lo que se tuvo que usar este recurso. La pregunta 42 no se responde, se excusó que no está obligado por no ser servidor público, requiero un respuesta clara y concreta, en virtud que la pregunta 44 fundamenta que “El Prestador” es responsable de cumplir las disposiciones...” En el caso de la pregunta 47 ¿Se cuenta con manual de organización y/o procedimiento de la farmacia en caso de ser subrogada? Manifiestan que la empresa si cuenta con un Manual de Organización, sin embargo, la información es insuficiente derivado a que no se muestra, e infringe en la transparencia con el usuario o derechohabiente. El cual operativamente es una información de relevancia pues garantiza que el servicio, sea de calidad. La respuesta 50 otra vez desafortunada, el servicio de farmacia no se encuentra en el Registro Estatal de Trámites y Servicios, no contesta la pregunta, requiero respuesta objetiva, clara y precisa, es un servicio básico, si se considera el “Derecho a la Salud” y Derecho Humano. La respuesta de la pregunta 53 no se concreta a lo consultado, “El Prestador” pidió más información de la requerida, con base a los letreros que últimamente colocados en la farmacia, Contestar la pregunta: ¿Cuál es el principio que impide más información de la requerida para el servicio que se ofrece? Desafortunadamente no conoce los principios expuestos en lista que citan. La pregunta 54 es falsa la respuesta, no existía el aviso de privacidad, razón que llevó a plantear la pregunta. Por lo tanto, lo revisaré si ya existe y reúne los

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

requisitos. El último párrafo de la pregunta 55 es falso, tiene que ver con la 54, no responde la pregunta. La respuesta va enfocada a los usuarios de la farmacia Alfredo del Mazo y no señala ¿Cómo se ha dado a conocer? La falta de información llevó a usar este recurso. En relación a la pregunta 56. ¿Qué normatividad o legislación se establece que se deban entregar el medicamento sin caja? En relación a esta pregunta revisando en el Contrato, en el apartado de Administración de Farmacia SAF, en ningún momento se encuentra estipulado en el clausulado, que deba retirarse la caja como afirman en su respuesta, por lo que representa un acto sospechoso y atenta contra el “derecho a la salud” al desconocer la estabilidad del medicamento derivado al desconocimiento de la fecha de caducidad. En ese sentido solicitamos revisen y expongan en que apartado del contrato establece se deba retirar la caja de los medicamentos durante la dispensación. Por lo que surge la siguiente solicitud: Que cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en ISSEMyM señalen las ventajas y desventajas que los usuarios conozcan la fecha de caducidad, compuestos del medicamento, restricciones de los medicamentos. Que describan cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en ISSEMYM cuáles son los riesgos que personas de la tercera edad consuman medicamentos caducos, por desconocimiento de la fecha. Con base en los siguientes puntos. Hay algunos empleados de la farmacia que exponen de manera verbal la fecha de caducidad, no es una estrategia que permita retener la información en este grupo vulnerable, la Organización Mundial de la Salud señala en su apartado “Estrategias de apoyo (OMS, 12/12/2017), en el segundo apartado precisa que tienen “... problemas mentales, neuronales...” “La OMS emplea un protocolo de estrategia de tratamiento y asistencia para prestar atención a las necesidades especiales de los grupos de población de edad mayor: • Capacitación de profesionales sanitarios en la atención de ancianos. • Prevención y atención de las enfermedades crónicas que acompañan a la vejez, como los problemas mentales y neurales... • Elaboración de políticas sostenibles sobre asistencia a largo plazo y los cuidados paliativos. • Creación de servicios y entornos que favorezcan a las personas de edad. “ Es básico considerar el “Derecho a la salud”, es un Derecho Humano de todos los derechohabientes y población en general. Respecto a la pregunta 80. ¿Cada qué periodo se actualiza la página? La cual no presenta respuesta, efectivamente se interpondrá recurso de revisión, además infringe en las disposiciones de la Ley de Mejora Regulatoria de México y sus Municipios, derivado a que el servicio de salud debe ser prioridad en cuanto a trámites y servicios, tanto presenciales como en las páginas

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

oficiales de ese ente las herramientas tecnológicas son un medio importante ante la pandemia que se vive actualmente. Pido una respuesta objetiva y seria. La pregunta 57 no es satisfactoria, ni concreta la respuesta. Los médicos dan el tratamiento exacto, hay que evitar automedicación, la administración está en la receta médica, de acuerdo. Pero, siguen sin considerar las dificultades de la personas de la tercera edad, entregan pastillas sin caja, no se alcanza a ver el nombre del medicamento, no hay instrucciones de administración, caducidad, posible reacción secundaria, fórmula de medicamento; quien asegura que debido a las dificultades enunciadas por la OMS, tomen los medicamentos adecuados por "las letras chiquitas", convienen medicamento nuevo con caduco, en caso de una urgencia que estén impedidos para otorgar su receta médica, no sea consultada por familiares y personal especializado para dar atención de urgencia. Precisar la respuesta, considerando que es un Derecho a la Salud y el Derecho Humano. Las repuestas 65 y 67 no marcan la misma hora de cierre, ¿Cuál es el horario? La repuesta de la 71 "se menciona verbalmente el horario", no consideran a los de la tercera edad como vulnerable, desafortunada y lamentable respuesta, no consideran a este grupo como vulnerable, tienen dificultades cognitivas de acuerdo a la OMS. No tienen medidas especiales, por eso no contestan la pregunta 21. En caso de ser positiva, 87. ¿Por qué los despachadores de farmacia entregan una cantidad de medicamento diferente a la prescrita a la receta médica? En relación a esta respuesta, es desafortunada derivado a que textualmente responden que: "establece límites de prescripción de medicamentos basados en el perfil de seguridad y uso racional de medicamentos con la finalidad de disminuir los efectos adversos ocasionados por los efectos adversos del uso prolongado..." lo cual atenta con el derecho a la salud y pone en duda la capacidad de los médicos para prescribir recetas médicas confiables, quienes tienen una cédula profesional que respalda su formación y respalda el servicio que ofrecen como médicos en una institución con ISSEMyM. Además, es preciso señalar que en su repuesta 83 señalan: "en el caso de farmacia, surte el medicamento autorizado de acuerdo a la prescripción médica"; la receta médica se encuentra establecida en la "Ley General de Salud" (respuesta 84), en la respuesta 85 refieren que el médico está capacitado para recetar y "determinar la cantidad de medicamentos y en la 86 es "parte de su perfil contractual y formación profesional". La respuesta 87 contradice las preguntas citadas, contestar de manera clara, precisa. En relación a las preguntas 91,92 y 93 en relación al desabasto de medicamento tanto en el servicio de farmacia o en el canjeo en una farmacia

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

externa. En el cual con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud informa que el derechohabiente asume el costo. La respuesta no es satisfactoria, los servidores públicos activos aportan a ISSEMyM quincenalmente. Además, de que los jubilados hacen lo propio y aportaron durante su periodo activo laboral, ¿Por qué razón no dan los medicamentos? Y en caso de no existir medicamentos los asume el derechohabiente, no es congruente si se considera que es un “Derecho a la salud” y es un Derecho Humano, la respuesta es insatisfactoria, requiero una respuesta clara y fundamentada: Describir de manera precisa el ¿Por qué no se pagan los medicamentos que compra el derechohabiente, si tienen desabasto de medicamentos? ¡Nunca los entregan completos! Las respuestas 94, 95 y 96 lamentables, suponen que el 100% del grupo vulnerable de la tercera edad tienen quien los asista. El derecho a la salud es básico en este periodo de pandemia, sobre todo aquellos que están solos. No tienen medidas especiales de acuerdo a la pregunta 21. En relación a esta respuesta ¿bajo qué documento o link lo transparentan en el IPOMEX?”

IV. Trámite del Recurso de Revisión ante el Instituto.

a) Turno del Recurso de Revisión. El siete de mayo de dos mil veintiuno, el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), asignó el número de expediente **02746/INFOEM/IP/RR/2021**, al medio de impugnación que nos ocupa, con base en el sistema aprobado por el Pleno de este Órgano Garante y lo turnó al Comisionado Ponente Luis Gustavo Parra Noriega, para los efectos del artículo 185, fracción I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

b) Admisión del Recurso de Revisión. El doce de mayo de dos mil veintiuno, se acordó la admisión del Recurso de Revisión interpuesto por la Recurrente en contra del Sujeto Obligado, en términos del artículo 185, fracciones I, II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, el cual fue notificado a las partes el mismo día, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), en el que

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

se les otorgó un plazo de siete días hábiles posteriores a la misma, para que manifestaran lo que a su derecho conviniera y formularan alegatos.

c) Informe Justificado. El veintiuno de mayo de dos mil veintiuno, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), se recibió en este Instituto el informe justificado por parte del Sujeto Obligado, por medio del cual señaló lo siguiente:

En respuesta, en fecha 14 de mayo de 2021, mediante oficio número 203F 39501 DM/123/2021, el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, informó a la Unidad de Transparencia en ampliación a las respuestas proporcionadas al peticionario, se describe lo siguiente:

“10.- ¿Qué atribución tiene el personal de la farmacia para sacar de forma arbitraria y grosera a una persona de la tercera edad?

De acuerdo con lo comunicado por los Servidores Públicos Habilitados de la Coordinación de Servicios de Salud y de la Coordinación de Innovación y Calidad, se informa que no se tiene ninguna restricción de entrada a los derechohabientes, por temas de bioseguridad ante la contingencia sanitaria por el SARS COV 2, por lo que se recomienda tener acceso limitado a la sala de espera, a fin de guardar la sana distancia y prevenir contagios.

Asimismo, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se informa que al no contar con datos de paciente o contexto del origen del cuestionario que pudo haber tenido el usuario, solo puedo agregar que el personal de Farmacia no saca de forma arbitraria y grosera a personas de la tercera edad, cuando se presenta algún conflicto o inconveniente con algún despachador y/o paciente, el jefe de farmacia se acerca y ofrece atención personal (en caso que no se encuentre, tiene a Supervisores responsables que se encargan de brindar este tipo de atención) y si continua la inconformidad o no se satisfacen las necesidades de los usuarios, se les invita a pasar a la Subdirección o Dirección de la Clínica para brindar atención. Solo cuando un paciente tiene actitud agresiva u hostil que pudiera poner en riesgo su integridad, la de otros pacientes o la del personal, se puede pedir apoyo al personal de vigilancia, quienes buscan mantener el orden de las áreas de la unidad y solo en casos muy necesarios en los que la situación pudiera superar a los elementos de seguridad, se solicita el apoyo a Seguridad Pública Municipal; por lo que ningún trabajador de la clínica “saca a los pacientes” de la manera descrita. Se pregunto al personal de Farmacia de Calidad y Subdirección Médica si se tiene registro de haber tenido algún conflicto, queja o situación similar con el paciente que describe la queja y no se tiene antecedente del suceso.

11.- ¿El personal de farmacia que atiende a los usuarios se rige con un Código de Ética y de Conducta?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se informa que, la empresa en cuanto tiene conocimiento de faltas administrativas por parte del personal, se debe de hacer responsable a las sanciones correspondientes, asimismo el jefe de farmacia no tiene registro de haber recibido queja o notificación de la situación mencionada por el paciente.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

12.- En caso de no existir, ¿Por qué no existe? o ¿Qué reglamento lo substituye?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que no hay más información que agregar.

En relación con las preguntas 18 y 19

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se hace de su conocimiento que el personal de farmacia puede y participa en alguna de las capacitaciones del Instituto, sin embargo, las capacitaciones de ingreso de personal son responsabilidad de la empresa y son impartidas por sus áreas correspondientes o terceros cuando así ellos lo consideren, en el entendido que cuando se presentan formalmente a laborar han tomado todos los cursos y capacitaciones correspondientes.

21.- ¿Qué medidas especiales usan para personas de la tercera edad?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se informa que algunas de las estrategias implementadas para el otorgamiento de tratamientos en la unidad median son las siguientes:

- *En el periodo de contingencia sanitaria, se ha ampliado la oportunidad de acceder a consultas médicas de Medicina General y Especialidades, con estrategias como otorgar las citas de pensionados, pensionistas y pacientes con patologías crónicas degenerativas vía telefónica.*
- *Se cuenta con programación abierta de acuerdo con la oportunidad de las citas.*
- *Se cuenta con diferentes horarios para acceder a una consulta médica, siendo a las 7:00 a.m. para el mismo día, a las 9:00 a.m. para el día siguiente en el turno matutino y a las 14:00 horas para el siguiente día en el turno vespertino.*
- *En materia de medicamentos se autorizó la prescripción de recetas para tratamientos crónico-degenerativos por 60 días (en una sola emisión) o hasta por 90 días (con entrega de medicamentos para 30 días y acudiendo directo a farmacia por los siguientes 30 días en dos ocasiones por cualquier familiar de paciente) evitando así que los pacientes acudan de manera mensual por sus tratamientos.*
- *La Farmacia desde su instalación han implementado la ventanilla 1 y 2 como "rápida" para los casos de pacientes con discapacidad y cuando hay aforo bajo, para los adultos mayores y los pacientes que acuden a cambiar uno o dos medicamentos.*

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

- *En caso de saturación se habilitan más ventanillas para dar agilidad al proceso de surtimiento del medicamento.*
- *Para el caso de adultos mayores también se permite que un familiar sea quien entre a Farmacia a cambiar las recetas siempre y cuando cuenten con la credencial del paciente y una identificación oficial de la persona que recibe el medicamento.*
- *En contingencia sanitaria se ha disminuido el aforo máximo permitido en la sala de espera de Farmacia, esto con la intención de disminuir aglomeraciones de pacientes. También se ha solicitado que solo se ingrese en medida de lo posible una sola persona a las instalaciones. Para los momentos en los que hay un mayor número de personas queriendo cambiar sus recetas, se tiene también instalada una carpa en la entrada principal de la clínica a escasos metros de la farmacia, justamente para el resguardo de los pacientes con sillas para que puedan sentarse a esperar y vayan entrando en grupos reducidos, asegurando así un flujo seguro.*

Por lo que respecta a las preguntas 26 a la 29

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a las respuestas antes proporcionadas, se hace de su conocimiento que el servicio que ofrece la empresa, de manera mensual se realiza a esta Unidad Médica una encuesta de satisfacción del servicio.

Asimismo, por lo que respecta a los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones se realiza una apertura de este en conjunto con el aval ciudadano de manera mensual y posterior a esto se hace el trámite de seguimiento a cada solicitud de atención.

37.- Por qué no hay material y por qué el personal no proporciona material para hacer las quejas o sugerencias?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se informa que, si se cuenta con material, si en algún momento llegara a terminarse se puede solicitar al jefe de Farmacia o al área de calidad de la clínica. Sin embargo, el jefe de Farmacia de manera diaria por las mañanas revisa que se tengan formatos en los buzones.

Respecto a las preguntas 38 y 40

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que, no se cuenta con mayores elementos, por lo que no hay más información que proporcionar.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

42.- ¿Por qué esta persona no tiene su gafete de identificación a la vista con su nombre, cargo y fotografía?

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se informa que todo personal tiene que estar identificado.

Por lo que respecta a las preguntas 47, 50, 56 y 57

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, se hace de su conocimiento que no se cuenta con más información que proporcionar.

En relación con las preguntas 54 y 55

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se informa que, los buzones cuentan con aviso de privacidad pegado en la misma estructura.

Por lo que respecta a la pregunta 67 y 70

De acuerdo con lo comunicado por el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Servicios de Salud, en complementación a la respuesta antes proporcionada, se hace de su conocimiento que se reafirma la información, en el que establece el horario laboral para apertura de los servicios y respuesta telefónica es de Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 horas y los Sábados, Domingos y días festivos de 8:00 a 20:00 horas.

Pregunta 91

Cuando no se surte la receta y/o se cambia el vale en una farmacia subrogada se puede deber a las siguientes situaciones: Carta de desabasto por el fabricante, clave no adjudicada y medicamento en tránsito." (SIC)

Asimismo, en fecha 13 de mayo de 2021, mediante oficio número 207C040170000L/1438/2021, el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Administración y Finanzas, señaló lo siguiente:

"De conformidad con los artículos 59 fracciones I, II y III, 166 primer párrafo y 185 fracciones II y IV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, esta Coordinación ratifica la respuesta emitida en la solicitud de información con el folio 00225/ISSEMYM/IP/2021, en virtud de que se puso a disposición del solicitante la información requerida competencia de esta Coordinación, el pasado 09 de abril del año en curso, se emitió la respuesta a la solicitud de información antes citada, mediante escrito con folio 207C0401720000I/0703/2021, a través de la cual se informó al recurrente lo

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

correspondiente a los cuestionamientos identificados con número 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del documento adjuntado a la solicitud.

Ahora bien, por cuanto hace a las "RAZONES O MOTIVOS DE INCONFORMIDAD", no se incurre en alguno de los supuestos previstos por el artículo 179 de la Ley en materia, puesto que en ningún momento se negó la información y mucho menos se transgredido su derecho de acceso a la información, toda vez que se puso a disposición del solicitante la respuesta citada, es decir que, se entregó de forma completa la información, en el ámbito de competencia de esta Coordinación. En estos términos, lo referido en el recurso de revisión no es materia de la respuesta emitida por esta Coordinación, por lo anterior, me permito sugerir se emita a la Coordinación de Servicios de Salud para que sea esta en el mérito de su competencia, quien de contestación a dichos cuestionamientos.

Cabe señalar que en apego al artículo 191 fracción VII deberá considerarse improcedente la ampliación de la solicitud del recurrente, donde a la letra dice:

"...En este sentido solicitamos revisen y expongan en que apartado del contrato establece que se deba retirar la caja de los medicamentos durante la dispensación. Por lo que surge la siguiente la siguiente solicitud: Que cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en el ISSEMYM señalen las ventajas y desventajas que los usuarios conozcan la fecha de caducidad, compuestos dl medicamento, restricciones de los medicamentos. Que describan cinco médicos con nombre y cedula profesional, que trabajan en ISSEMYM cuales son los riesgos que personas de la tercera edad consuman medicamentos caducos, por desconocimiento de la fecha..."

Finalmente, se hace de su conocimiento que lo anterior no constituye un derecho de acceso a la información pública, debido a que se trata de información concerniente en datos personales sensibles (ideológicos y de salud) y que no se colma con la entrega de un documento, es decir, que esta Coordinación se encuentra impedida materialmente al respecto, toda vez que no se genera, administra o posee dicha información." (SIC)

En el mismo sentido, en fecha 12 de mayo de 2021, mediante oficio número 207C0401800000L/179 /2021, el Servidor Público Habilitado de la Coordinación de Innovación y Calidad, señaló lo siguiente:

"Atentamente informo que las preguntas que son competencia de esta Coordinación fueron contestadas en su totalidad mediante el oficio 207C0401800000L/108 /2021, de fecha 08 de abril del año en curso, conforme a la información que obra en los archivos de esta Coordinación, por lo que se ratifica el contenido de las preguntas proporcionadas." (SIC)

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Igualmente, en lo que se refiere a: "...80. ¿Cada qué periodo se actualiza la página...?", se hace se hace de su conocimiento que el Servidor Público Habilitado de la Unidad de Comunicación Social, mediante correo electrónico de fecha 20 de mayo de 2021, remitió la Circular Interna número 13/2018, de la cual se desprende que la actualización de la página institucional se lleva a cabo cuando hay cambios en las Unidades Médicas o Administrativas.

Por otra parte, en lo relacionado a: "...Por lo que surge la siguiente solicitud: Que cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en ISSEMyM señalen las ventajas y desventajas que los usuarios conozcan la fecha de caducidad, compuestos del medicamento, restricciones de los medicamentos. Que describan cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en ISSEMYM cuáles son los riesgos que personas de la tercera edad consuman medicamentos caducos, por desconocimiento de la fecha...", no es posible proporcionar la información requerida, ya que este cuestionamiento fue realizado hasta el recurso de revisión.

Lo que, es improcedente puesto que el recurso de revisión no es el medio idóneo para ampliar una solicitud, máxime que queda a salvo el derecho de cualquier persona de requerir información, como también lo ha resuelto el instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en el criterio orientador 01/17, que se transcribe:

"Es improcedente ampliar las solicitudes de acceso a la Información, a través de la interposición del recurso de revisión. En términos de los artículos 155, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 161, fracción VII de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en aquellos casos en el que el recurrente, mediante su recurso de revisión, amplíen los alcances de la solicitud de información inicial, los nuevos contenidos no podrán constituir materia del procedimiento a sustanciarse por el Instituto nacional de Transparencia, Acceso a la Información y protección de Datos Personales actualizándose la Hipótesis de improcedencia respectiva."
(énfasis añadido)

Con lo anterior, se aprecia que los Servidores Públicos Habilitados en mención atendieron y dieron tramite a la solicitud con la información solicitada, de acuerdo con lo que obra en los archivos de este Sujeto Obligado, se proporcionó la información como soporte documental a lo requerido, bajo el principio de máxima publicidad, no obstante que se trata de derecho de petición.

Finalmente, solicito a usted tener por presentado en tiempo y forma el informe justificado, declarando como sobreseído el recurso de revisión interpuesto por el hoy recurrente, en términos del artículo 186 fracción I, y 192 fracción III, IV y V, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

Adjunto los siguientes documentos para pronta referencia:

- Oficio número 203F39501DM/083/2021, de fecha 29 de marzo de 2021, signado por el Director de la Clínica de Consulta Externa "Alfredo del Mazo Vélez".

"...

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

d) Vista del Informe Justificado. El siete de junio de dos mil veintiuno, se dictó acuerdo mediante el cual se puso a la vista del Particular, el Informe Justificado enviado por el Sujeto Obligado, el cual le fue notificado, en esa misma fecha, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).

e) Manifestaciones del Recurrente. El once de junio de dos mil veintiuno, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), se recibieron las manifestaciones por parte del Recurrente en el que señaló lo siguiente:

“...

En relación a los acuerdos del Comisionado Ponente Luis Gustavo Parra Noriega Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios a través del Recurso de revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021 respecto al Sujeto Obligado Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios.

En ese sentido solicito al órgano garante conforme al artículo 84 de a Ley General de Transparencia y Acceso a la información Pública, las determinaciones o recomendaciones realizadas al sujeto obligado (ISSEMyM), además de verter su posición del análisis de la justificación del sujeto obligado ante las interrogantes por la deficiencia que presentó en su momento esta clínica respecto a la atención transgresión a los derechos humanos hacia un adulto mayor, así mismo de la calidad del servicio, ello, referente a la inexistencia del buzón de quejas del cual el sujeto obligado falta a la verdad , derivado a que en su momento se tuvo que a este órgano garante SAIMEX con la finalidad de dilucidar estos aspectos que sin duda atentan con el derecho a la salud pública.

Si bien se solicita ampliación de nuevos aspectos que por su naturaleza se consideran intrínsecos a las funciones del sujeto obligado y que deliberadamente se empobrece la argumentación, esperamos que complementen de manera simple lo requerido; por otro lado en la mayoría de las preguntas siguen sin satisfacer el origen que las motivó.

Lo anterior, tiene la finalidad de mejorar la calidad del servicio que ha afectado y transgredido los derechos de salud no solo de uno sino del los derechohabientes, de diferentes rangos de población.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

En ese sentido, solicito al órgano garante revoque la posibilidad de sobreseído solicitado por el sujeto obligado.

..."

f) Cierre de instrucción. El dieciocho de junio de dos mil veintiuno, al no existir diligencias pendientes por desahogar, se emitió el acuerdo por medio del cual se declaró cerrada la instrucción y se determinó pasar el expediente a resolución, en términos de lo dispuesto en los artículos 185, fracciones VI y VIII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, mismo que fue notificado a las partes el mismo día, a través del Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX).

En razón de que fue debidamente sustanciado el expediente electrónico y no existe diligencia pendiente de desahogo, se emite la resolución que conforme a Derecho proceda, de acuerdo a los siguientes:

CONSIDERANDOS

PRIMERO. Competencia.

El Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, es competente para conocer y resolver el presente Recurso de Revisión interpuesto por la parte recurrente, conforme a lo dispuesto en los artículos 6º, apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5º, párrafos trigésimo, trigésimo primero y trigésimo segundo fracciones I, II, III, IV y V de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1º, 8º, 9º, 10, 37 y 42, fracciones I, II y III, de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 1º, 2º, fracciones II y IV; 13, 29, 36, fracciones I y II; 176, 178, 179, 181 párrafo tercero, 185, 188 y 189

de la Ley Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; 7º, 9º, fracciones I y XXIV y 11 del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios.

SEGUNDO. Causales de improcedencia y sobreseimiento.

Este Instituto realiza el estudio oficioso de las causales de improcedencia, por tratarse de una cuestión de orden público y de estudio preferente acorde con el Criterio orientador en la Tesis de Jurisprudencia "IMPROCEDENCIA." (Semanao Judicial de la Federación, Quinta Época, 1985, pág. 262), el cual establece que debe examinarse previamente la procedencia del juicio de amparo, sea que las partes lo soliciten o no, por ser una cuestión de orden público; de tal suerte, deberá ser desechado cualquier Recurso de Revisión que actualice alguno de los supuestos establecidos en el artículo 191 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, por ser improcedente.

En el presente caso, no se actualiza ninguna de las causales de improcedencia establecidas en el ordenamiento jurídico previamente señalado, toda vez que: el recurso fue presentado dentro del plazo establecido en el artículo 178 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; este Instituto no tiene conocimiento de que se encuentre en trámite algún medio de defensa presentado por el recurrente ante otra instancia; no existió prevención alguna; la veracidad de la respuesta no formó parte del agravio; ni se realizó una consulta o ampliación a los alcances del requerimiento informativo.

Causales de sobreseimiento.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Por lo que hace a las causales de sobreseimiento, del análisis realizado por este Instituto, se advierte que **no se actualiza ninguna de las previstas por el artículo 192 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios;** lo anterior, en virtud de que no existe constancia en el expediente en que se actúa, de que la recurrente se hubiera desistido del recurso, hubiera fallecido, que sobreviniera alguna causal de improcedencia, que el Sujeto Obligado hubiese modificado o revocado el acto impugnado, o bien que el recurso de revisión hubiera quedado sin materia.

Por tales motivos, se considera procedente entrar al fondo del presente asunto.

TERCERO. Determinación de la Controversia.

Una vez realizado el estudio de las constancias que integran el expediente en que se actúa, se desprende que el particular solicitó al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios noventa y siete puntos, sobre los cuales el Sujeto Obligado atendió uno por uno, no obstante ello, el Recurrente interpuso el presente Recurso de Revisión en el que indicó como motivo de agravio la información incompleta, respecto los puntos 10, 11, 12, 18, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 36, 37, 38, 40, 42, 47, 50, 53, 54, 55, 56, 57, 65, 67, 71, 80, 83, 84, 85, 86, 87, 91, 92, 93, 94, 95 y 96, por lo que, en el asunto que nos ocupa se actualiza la causal de procedencia señalada en el artículo 179, fracción V, de la Ley de la materia.

Así de lo anterior, se advierte que el Particular se da por satisfecho respecto los puntos 1 al 9, 13 al 17, 20, 23, 29, 30 al 35, 39, 41, 43 al 46, 48, 49, 51, 52, 58 al 64, 66, 68 al 70, 72 al 79, 81, 82, 88 al 90 y 97, por lo que respecto la información entregada en estos puntos no se hará pronunciamiento alguno; lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 195 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios,

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

con relación con el diverso 195, fracción IV, de Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México, que establece que será improcedente el recurso contra los actos que se hayan consentido tácitamente, entendiéndose por éstos cuando el recurso no se haya promovido en el plazo señalado para el efecto.

De la misma manera resulta aplicable el criterio sostenido por el Poder Judicial de la Federación de rubro **ACTOS CONSENTIDOS TÁCITAMENTE**, Tesis VI.2o. J/21, emitida en la novena época, por el Segundo Tribunal Colegiado del Sexto Circuito, publicada en la Gaceta del Semanario Judicial de la Federación en agosto de 1995, página 291 y número de registro 204707, del que se desprende que cuando no se reclaman los actos de autoridad en la vía y plazos establecidos en la Ley, se presume que el particular está conforme con los mismos.

En ese sentido, en el caso de que el Particular no haya manifestado su inconformidad en contra del acto en su totalidad o en cualquiera de sus partes, se tendrá por consentido al no haber realizado argumento alguno que formulara un agravio en su contra, por lo que, en la especie, se valida la respuesta respecto de los puntos no controvertidos y se arriba a la conclusión de que estos quedaron firmes.

Establecido lo anterior, lo consecuente es analizar el agravio manifestado por el ahora Recurrente, de conformidad con lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios y demás disposiciones legales aplicables a la materia que se resuelve.

CUARTO. Marco normativo aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública.

El artículo 6º, Apartado A), fracción I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que toda la información en posesión de cualquier autoridad, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público.

La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015, dispone en su artículo 70, la información que se considera corresponde a las Obligaciones de Transparencia, la cual debe estar disponible para cualquier persona de manera permanente y actualizada.

En este sentido, los Lineamientos técnicos generales para la publicación, homologación y estandarización de la información de las obligaciones establecidas en el título quinto y en la fracción IV del artículo 31 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que deben de difundir los sujetos obligados en los portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, establecen los formatos para dar cumplimiento a las Obligaciones de Transparencia, así como los plazos de actualización.

En materia local, el artículo 5º, fracción I de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, es coincidente con la Constitución Federal, en el sentido de la publicidad de toda la información, con la única restricción de proteger el interés público, así como la información referente a la intimidad de la vida privada y la imagen de las personas, con las excepciones que establezca la ley reglamentaria.

Por su parte, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios (Reglamentaria del artículo 5º de la Constitución Local), establece lo siguiente:

El artículo 12, que, quienes generen, recopilen, administren, manejen, procesen, archiven o conserven información pública serán responsables de la misma.

El artículo 18, que, los Sujetos Obligados deberán documentar todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones, considerando desde su origen la eventual publicidad y reutilización de la información que generen.

El artículo 19, que, se presume que la información debe existir si se refiere a las facultades, competencias y funciones que los ordenamientos jurídicos aplicables otorgan a los sujetos obligados y en caso de que dichas facultades no se hayan ejercido, se deberá motivar la respuesta en función de las causas que motivaron tal circunstancia.

QUINTO. Estudio de Fondo.

Una vez determinada la vía sobre la que versará el presente Recurso y previa revisión del expediente electrónico formado en el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), con motivo de la solicitud de información y del Recurso a que da origen, es conveniente analizar si la respuesta del Sujeto Obligado cumple con los requisitos y procedimientos del derecho de acceso a la información pública.

En ese orden de ideas, es importante señalar que, el artículo 4º, párrafo segundo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, señala que toda la información generada, obtenida, adquirida, transformada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es pública y accesible de manera permanente a cualquier persona, en los términos y condiciones que se establezcan en los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte, en la Ley General, la presente Ley y demás disposiciones de

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

la materia, privilegiando el principio de máxima publicidad de la información. Solo podrá ser clasificada excepcionalmente como reservada temporalmente por razones de interés público, en los términos de las causas legítimas y estrictamente necesarias previstas por esta Ley.

De lo anterior, se deduce que la información generada, obtenida, adquirida, transmitida, administrada o en posesión de los Sujetos Obligados, será accesible a cualquier persona, privilegiando el principio de máxima publicidad de la información.

En síntesis, el derecho de acceso a la información pública se satisface en aquellos casos en que se entregue el soporte documental en que conste la información pública, sin la necesidad de elaborar documentos *ad hoc*; lo cual, toma sustento en el artículo 160 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, el cual refiere que los sujetos obligados deberán entregar la información que obre en sus archivos.

Asimismo, el artículo 24 de la Ley de la materia, dispone que los Sujetos Obligados sólo proporcionarán la información pública que generen, administren o posean en el ejercicio de sus atribuciones; por consiguiente, la información pública se encuentra a disposición de cualquier persona, lo que implica que es deber de los sujetos obligados, garantizar el derecho de acceso a la información pública.

Ahora bien, como ya se señaló el Particular señaló como agravios, en el punto 56 que cinco médicos con nombre y cédula profesional, que trabajan en ISSEMyM señalen las ventajas y desventajas que los usuarios conozcan la fecha de caducidad, compuestos del medicamento, restricciones de los medicamentos y cuáles son los riesgos que personas de la tercera edad consuman medicamentos caducos, por desconocimiento de la fecha, por lo que es oportuno precisar, que del análisis a los motivos de inconformidad hechos valer por el Recurrente se

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

advierte que amplió su solicitud, por lo que se configura una *plus petitio*, que consiste en una ampliación a su requerimiento informativo, argumentos que no son susceptibles de ser valorados en términos de la fracción VII, del Artículo 191 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, el cual señala la improcedencia cuando el Recurrente amplíe su solicitud en el Recurso de Revisión, **únicamente respecto de los nuevos contenidos.**

Asimismo, es de señalar que el Recurrente en sus manifestaciones solicitó que este Órgano Garante pronunciarse sobre la *atención transgresión a los derechos humanos hacia un adulto mayor, así mismo de la calidad del servicio, ello, referente a la inexistencia del buzón de quejas del cual el sujeto obligado falta a la verdad*, al respecto es de señalar que este Instituto no tiene atribuciones para pronunciarse al respecto, ya que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios de acuerdo a lo señalado en los artículos 2º, fracciones II y III, 3º, fracciones II y XII, 4 y 7º, es una ley de acceso a documentos y no tiene atribuciones para pronunciarse sobre la calidad de los servicios que prestan los sujetos obligados, ni para dudar de la veracidad de sus respuestas; sustenta esto último el criterio 31/10 del INAI, que es del tenor siguiente:

El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos no cuenta con facultades para pronunciarse respecto de la veracidad de los documentos proporcionados por los sujetos obligados. El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos es un órgano de la Administración Pública Federal con autonomía operativa, presupuestaria y de decisión, encargado de promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información; resolver sobre la negativa de las solicitudes de acceso a la información; y proteger los datos personales en poder de las dependencias y entidades. Sin embargo, no está facultado para pronunciarse sobre la veracidad de la información proporcionada por las autoridades en respuesta a las solicitudes de información que les presentan los particulares, en virtud de que en los artículos 49 y 50 de la Ley Federal de

Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental no se prevé una causal que permita al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos conocer, vía recurso revisión, al respecto.

Una vez establecido lo anterior, se realizará un análisis de los puntos solicitados por el Particular y de las respuestas proporcionadas por el Sujeto Obligado a efecto de verificar que estas satisfacen el derecho de acceso a la información del Recurrente.

| Solicitud | Respuesta | Informe justificado | Cumple/ NO Cumple |
|---|--|--|--|
| 10. ¿Qué atribución tiene el personal de la farmacia para sacar de forma arbitraria y grosera a una persona de la tercera edad? | No se tiene ninguna restricción de entrada a los derechohabientes, por temas de bioseguridad ante la contingencia sanitaria por el SARS COV 2, por lo que solo está la recomendación de tener acceso limitado a la sala de espera, a fin de guardar la sana distancia y prevenir contagios | En complementación a su respuesta al no tener datos de algún paciente o contexto del origen del cuestionamiento que pudo haber tenido el usuario, señaló que el personal de farmacia no saca de forma arbitraria y grosera a personas de la tercera edad ya que de haber algún inconveniente el jefe de farmacia se acerca y ofrece atención personal y en caso de continuar con inconformidad se les invita a pasar a la Subdirección o Dirección de la Clínica para brindar atención | Colma: ya que dichos planteamientos realizados por el Particular encuadran en el derecho de petición, sin embargo, atendió lo solicitado por el Recurrente. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>11. ¿El personal de farmacia que atiende a los usuarios se rige con un Código de Ética y de Conducta? Si existe, pido que se me dé a conocer el documento escrito.</p> | <p>Respecto los punto 11 y 12 el Sujeto Obligado señaló que el personal de farmacia labora bajo la política de calidad de la empresa Soluglob Ikon denominada PLADGR01, además de que el jefe de farmacia no tiene registro de haber recibido queja o notificación de la situación mencionada por el paciente.</p> | <p>Señaló que en cuanto la empresa tiene conocimiento de faltas administrativas por parte del personal, se debe hacer responsable a las sanciones.</p> | <p>Colma: ya que el Sujeto Obligado en respuesta explicó que no laboran bajo un Código de Etica y de Conducta, explicando en razón del punto 12 que no existe por que actuan bajo la política de calidad señalada.</p> |
| <p>12. En caso de no existir, ¿Por qué no existe? o ¿Qué reglamento lo substituye?</p> | | | |
| <p>18. ¿Cuentan con personal especializado en atención de adultos mayores?</p> | <p>En respuesta al punto 18 señló que Si . Informó que si cuenta con</p> | <p>El personal de farmacia puede y participa en alguna de las</p> | <p>Colma: ya que en respuesta señaló que el personal si se encuentra</p> |
| <p>19. ¿El personal de la farmacia ha sido capacitado para atender a la tercera edad, como vulnerable, con calidad en el servicio y en consideración a sus condiciones físicas, psicológicas y emocionales?</p> | <p>personla capacitado por las capacitaciones implementadas en el marco del Programa "Sumate, trato digno para todos" y las establecidas en el Programa Anual de Trabajo del Comité de Etica del ISSEMYM, se realizan de manera general</p> | <p>capacitaciones del Instituto, sin embargo, las capacitaciones de ingreso de personal son responsabilidad de la empresa y son impartidas por sus áreas correspondientes o terceros cuando así ellos lo consideren, en el entendido que cuando se presentan normalmente a laborar han tomado todos los cursos y capacitaciones</p> | <p>especificado, sin embargo, el Particular se inconformó ya que considero que la respuesta era encaminada a personal del ISSEMYM no de la farmacia por lo que en informe justificado se le explicó que tambien participa en dichas capacitaciones además de las que le corresponden a la empresa.</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>21. ¿Qué medias especiales usan para personas de la tercera edad?</p> | <p>Señaló que el área de recepción de pacientes direcciona al derechohabiente de la tercera edad.</p> | <p>Proporcionó algunas de las estrategias implementadas para el otorgamiento de tratamientos en la unidad médica como: En el periodo de contingenciasanitaria, se ha ampliado la oportunidad de acceder a consultas médicas de Medicina General y Especialidades, con estrategias como otorgar las cifras de pensionistas y pacientes con patologías crónicas degenerativas. Etc.</p> | <p>Colma: ya que en informe justificado amplio su respuesta y proporcionó las estrategias implementadas.</p> |
| <p>24. ¿Cómo se evalúa el servicio a los usuarios?</p> | <p>La unidad médica tiene implementada la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), programa federal obligatorio a nivel nacional, cuyos resultados definen el grado de satisfacción de los usuarios.</p> | | <p>Colma: si bien es cierto el Particular se inconformó al señalar que no había congruencia en las respuestas, se le específico de manera clara la forma en la que se evalua el servicio con la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno, ademas de explicarle el procedimiento para realizar su evaluación y consultar los resultados.</p> |
| <p>25.¿Cuál es el procedimiento</p> | <p>Se aplican 140 encuestas de salida a los usuarios del servicio de salud, de</p> | | <p>procedimiento para realizar su evaluación y consultar los resultados.</p> |

| | | | |
|--|--|---|--|
| <p>metodológico de la evaluación?</p> | <p>acuerdo con los lineamientos establecidos por el Programa de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno disponible en la liga electrónica...</p> | | <p>Específico en informe justificado que no se evalúa para el caso de no contar con quejas felicitaciones o sugerencias y de contar con ellas se abren los buzones cada mes.</p> |
| <p>26. ¿Se exponen los resultados de la evaluación al público en general?</p> | <p>Si, se hace a través de la plataforma federal de la ESTAD en la liga electrónica...</p> | <p>El servicio que ofrece la empresa, de manera mensual se realiza a esta Unidad Médica una encuesta de satisfacción de servicio.</p> | |
| <p>27. ¿Cuál es el periodo de evaluación?</p> | <p>Se recolectan las quejas, sugerencias o felicitaciones de manera cuatrimestral.</p> | <p>Por lo que respecta a los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones se realiza una apertura de este en conjunto con el aval ciudadano de manera mensual y posterior a esto se hace el trámite de seguimiento a cada solicitud de atención.</p> | |
| <p>28. En caso de no evaluarlos ¿Cuál es la razón?</p> | <p>No se evalúa derivado a que no existen quejas sugerencias o felicitaciones.</p> | <p>Por lo que respecta a los buzones de quejas, sugerencias o felicitaciones se realiza una apertura de este en conjunto con el aval ciudadano de manera mensual y posterior a esto se hace el trámite de seguimiento a cada solicitud de atención.</p> | |
| <p>36. ¿Cuáles son los materiales básicos requeridos en un buzón de quejas y sugerencias?</p> | <p>Se deberá contar con formato unificados de solicitud de atención y una repisa para poderlos llenar, así como bolígrafo disponible, de acuerdo a</p> | | <p>Colma: independientemente del motivo de inconformidad del Particular al señalar que al momento de redactar</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| | los Lineamientos para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión atención y orientación al usuario de los servicios de salud. | | su queja no había material, situación que no encuadra con el derecho de acceso a la información ya que el Sujeto Obligado le especifico lo que debe ser y en atención al punto 37 lo oriento a solicitarlo al jefe de farmacia. |
| 37. ¿Por qué no hay material y por qué el personal no proporciona material para hacer las quejas o sugerencias? | Se informa que el buzón de SUG cuenta con los formatos unificados de solicitud de atención y bolígrafo para el llenado de su solicitud. | Si se cuenta con material, si en algún momento llegara a terminarse se puede solicitar al jefe de Farmacia o al área de calidad de la Clínica. | Colma el presente punto no encuadra en el derecho de acceso a la información ya que es una manifestación subjetiva por parte del Particular, sin embargo, el Sujeto Obligado oriento de manera correcta al Particular. |
| 38. ¿Por qué no está a la vista correo electrónico, teléfono, dirección y datos del área para la realización de quejas o sugerencias? | Se hace de su conocimiento que el buzón SUG especifica el correo electronico calidad @issemym.gob.mx. | | Colma: el Particular manifestó como inconformidad que la respuesta es falsa que la información se coloco apenas, sin embargo, el Sujeto Obligado especifico como es que estan los datos de acuerdo a los Lineamientos para el uso de la herramienta SUG |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | atención y orientación al usuario de los servicios de salud. |
| 40. ¿En qué sitio web oficial se encuentra la información para hacer la queja? | <p>El SUG se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica...</p> <p>Nota: la dirección electrónica es correcta, sin embargo, se hace la aclaración que la plataforma federal constantemente presenta fallas para acceder.</p> <p>Dirección electrónica del portal de Ética de la Secretaría de la Contraloría del Gobierno del Estado de México...</p> <p>Sistema de atención Mexiquense...</p> | | <p>Colma: ya que si bien es cierto el Particular se inconformó al señalar que el portal presenta fallas, desde respuesta esto se lo hizo saber el Sujeto Obligado ya que es un portal federal, sin embargo, proporcionó otras opciones para presentar su queja.</p> |
| 42. ¿Por qué esta persona no tiene su gafete de identificación a la vista con su nombre, cargo y fotografía? | <p>Se hace de su conocimiento que todo el personal cuenta con gafete de identificación, el cual consta de nombre, apellidos, fotografía y puesto</p> | | <p>Colma: no encuadra en el derecho de acceso a la información, al ser manifestaciones subjetivas por parte del Recurrente, sin embargo el Sujeto Obligado señaló que todo el personal debe contar con gafete.</p> |
| 47. ¿Se cuenta con manual de organización y/o procedimiento de la | <p>Si se cuenta con manual de organización</p> | | <p>No colma: ya que solo señaló contar con el</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| farmacia en caso de ser subrogada? | | | manual pero no lo proporcionó |
| 50. En caso de no estar dado de alta en el Registro Estatal de Trámites de Servicios ¿Cuál sería el motivo? | Se encuentra incluido en el RETyS, en los siguientes trámites "Consulta con médico general" y "Consulta de medicina especializada de primera vez o subsecuente (ISSEMyM) | | Colma: el Sujeto Obligado señaló que si se encuentra en el RETyS |
| 53. ¿Cómo se llama el principio el cual impide que se pida más información que la requerida para ofrecer el servicio? | Los responsables en el tratamiento de datos personales, observarán los principios de calidad, consentimiento, finalidad, información, lealtad, licitud, proporcionalidad y responsabilidad. | | Colma: ya que el Sujeto Obligado proporcionó los principios establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios ya que la presente interrogante corresponde al derecho de petición. |
| 54. ¿Cuentan con aviso de privacidad visible a los usuarios de la farmacia? | Se cuenta con aviso de privacidad en el buzón de quejas | Los buzones cuentan con aviso de privacidad pegado en la misma estructura | Colma: el Particular se inconformó ya que señaló que es falso al no ver publicados los avisos de privacidad, sin embargo, este Instituto no tiene la facultad para dudar de la veracidad respecto lo manifestado por el Sujeto Obligado. |
| 55. ¿Cómo se ha dado a conocer a los usuarios en la farmacia? | Los avisos de privacidad de encuentran publicados de manera permanente en la página oficial del ISSEMYM en la dirección electrónica... ... la Unidad de Transparencia de este | | |

| | | | |
|---|--|--------------------------|---|
| | <p>intituto, solicito a la Unidad de Comunicación Social la impresión de los avisos de privacidad, así como, la elaboración de publicaciones oficiales, para que se publiquen de forma permanente, en las 112 unidades médicas y las 8 unidades de atención al derechohabiente.-</p> | | |
| <p>56. ¿Qué normatividad o legislación se establece que se deban entregar el medicamento sin caja?</p> | <p>Se informa que se encuentra estipulado en el contrato de servicio integral de farmacia hospitalaria automatizada.</p> | <p>RESOLUCIÓN</p> | <p>Colma: en la cláusula IV4. Señala que el prestador debe surtir las recetas y en ningun caso se surtirán recetas por mas de un mes, razón por la cual se pueden entregar sin caja, además en el ANEXO UNO-C establece en los puntos 3.3 al 3.5 que toda salida de los medicamentos deberá realizarse a través del Sistema de Administración de Farmacias el emite un comprobante que debe ser firmado de recepción por el derechohabiente o responsable y la salida de</p> |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | los medicamentos sera responsabilidad del personal de farmacia de cada unidad médica. Además de especificar las razones en el punto 57. |
| 57. ¿Con qué objeto retiran la caja del medicamento ya que incluye las instrucciones de administración, fecha de caducidad, las posibles reacciones secundarias, fórmula del medicamento? | Se retira la caja con el objeto de dar puntual seguimiento a la prescripción médica otorgando el tratamiento exacto por los días prescritos, así como, evitar la automedicación, a fin de evitar efectos adversos por su consumo, evitar el mal uso de este, como la comercialización. | | Colma: Ya que el sujeto Obligado específico los motivos por los cuales retira las cajas. |
| 65. ¿Cuántas personas atienden el teléfono de servicio al público de la farmacia y de la clínica? | Se informa que en farmacia esta designada una persona durante todo el horario de servicio de la farmacia y en el caso de la clínica se cuenta con dos personas asignadas a atender el conmutador en un horario de 7 a 21 horas | | Colma ya que si había inconsistencias en los presentes puntos en informe justificado reafirmo el horario correcto. |
| 67. ¿Cuál es el horario de atención de las llamadas telefónicas de farmacia? | Se informa que el horario de atención es de lunes a domingo de 7:00 a 20:00 horas | Se reafirma la información, en el que establece que el horario laboral para apertura de | |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | los servicios y respuestas telefónicas es de Lunes a Viernes de 7:00 a 21:00 horas y los Sábados, Domingos y días festivos de 8:00 a 20:00 horas | |
| 71. ¿Por qué no se señala en los vales de medicamentos el horario de atención telefónica? | Dicha información se menciona verbalmente a los pacientes al momento de entregarles el vale de medicamento. | | Colma: las manifestaciones realizadas al momento de interponer su recurso de revisión no encuadran en el derecho de acceso a la información. |
| 80. ¿Cada que periodo se actualiza la página? | | La actualización de la página institucional se lleva a cabo cuando hay cambios en las Unidades Médicas o Administrativas | Colma: específico lo solicitado por el Particular. |
| 83. ¿Qué facultad legal y médica tienen para determinar la cantidad de medicinas a entregar, sin respetar la receta médica expedida por un experto en salud? | La Ley General de Salud, indica "La prescripción en las instituciones públicas se ajustará a lo que en cada una de ellas señale..." en el caso de farmacia, surte el medicamento autorizado de acuerdo con la prescripción médica, | | Colma: ya que señaló que se surte de acuerdo a lo señalado en la receta correspondiente, por lo que sus manifestaciones son subjetivas y no encuadran en el derecho de acceso a la información. |
| 84. La receta médica es un documento oficial ¿En qué legislación se | En la Ley General de Salud. | | Colma: en relación a estos puntos el Particular señaló que la respuesta de |

| | | | |
|--|---|--|--|
| encuentra el estatus legal de una "Receta médica" expedida por el "Médico responsable"? | | | su cuestionamiento 87 contradecía las demás, sin embargo, no resulta cierto ya que cada |
| 85. Los médicos de la clínica de Alfredo del Mazo ¿Están capacitados para recetar y determinar la cantidad de medicamento a los usuarios que asisten a consulta? | Los médicos si estan capacitados para recetar y determinar la cantidad de medicamentos | | interrogante fue atendida de manera correcta, independientemente de lo que receten los médicos la Coordinación de Servicios de Salud tiene la facultad de establecer limites en la |
| 86. Sí, no ¿Por qué? | Es parte del perfil contractual y formación profesional. | | prescripción situación que no es contraria con las demás respuestas. |
| 87. En caso de ser positiva, ¿Por qué los despachadores de farmacia entrega una cantidad de medicamento diferente a la prescrita a la receta médica? | Esta Coordinación establece limites de prescripción de medicamentos basados en el perfil de seguridad y uso racional de medicamentos, con la finalidad de disminuir los efectos adversos ocasionados por el uso prolongado de medicamentos. | | |
| 91. Y cuando se acude a la farmacia de subrogada a canjear el vale, tampoco tienen en existencia del | Se debe que el medicamento se encuentra en tránsito, que la clave no haya sido adjudicada a algún | | Colma; ello ya que el Sujeto Obligado atendió las interrogantes del Particular, sin embargo este se inconformó por el |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>medicamento. ¿Cuál es la razón?</p> | <p>proveedor o tenga carta de desabasto por el fabricante.</p> | | <p>hecho de que tiene que pagar los medicamentos cuando no están en existencia, situación que no encuadra en el derecho de acceso a la información.</p> |
| <p>92. ¿Existe alguna medida o procedimiento para surtir los medicamentos completos a los derechohabientes de la tercera edad? Si, no, ¿Por qué?</p> | <p>Se surten todos los medicamentos prescritos conforme a las existencias y disponibilidad, en caso de desabasto se otorga vale por el medicamento faltante para canje en las farmacias subrogadas.</p> | | |
| <p>93 Cuando no abastecen el medicamento recetado en la farmacia de la clínica o en las subrogadas y el derechohabiente se ve en la necesidad de comprarlo para no interrumpir su tratamiento, ¿Quién absorbe el gasto por la compra del medicamento que nunca se recibió por el ISSEMyM?</p> | <p>Se informa que el Derechohabiente asume el costo.</p> | | |
| <p>94. ¿Qué medidas se han considerado para que las personas de la tercera edad eviten presentarse a la clínica por su medicamento faltante</p> | <p>Se informa que se cuenta con la política de designación de un familiar responsable al que se entregará el medicamento</p> | | <p>Colma: ya que los motivos de inconformidad del Recurrente versan en el hecho de que no deben suponer que el 100% de</p> |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <p>debido a nos encontramos en contingencia y el acudir frecuentemente representa un peligro de contagio para su salud?</p> | <p>presentando la credencial de ISSEMyM del paciente.</p> | | <p>las personas de la tercera edad tengan personas que los atiendan, sin embargo, de la respuesta proporcionada por el Sujeto Obligado se atiende lo solicitado ya que son medidas y las cuestiones especiales de cada caso son ajenas al ISSEMyM</p> |
| <p>95. Si las personas de la tercera edad tienen dificultades de movilidad y ser un grupo vulnerable ¿Por qué no se considera que la falta de medicamentos los pone en riesgo en el traslado, además de que sus familiares posiblemente trabajan y le impide acompañarlos?</p> | | | |
| <p>96. En caso, de tener alguna dificultad, percance, accidente para cambiar los vales, debido a que se acude en varias ocasiones ¿Quién asume la responsabilidad y los gastos durante el periodo de traslado sobre todo los de la tercera edad que están más expuestos?</p> | <p>El Derecho habiente asume el costo.</p> | | |

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Una vez establecido lo anterior, es necesario señalar por lo que hace a los cuestionamientos marcados con los números **10, 37, 42, 53, 71, 83, 87, 95** se traducen en un derecho de petición, los cuales no guardan relación con el derecho de acceso a la información pública con motivo de las actividades y funciones que lleva a cabo el Sujeto Obligado, ya que su interrogante se basa en relación a un evento que el presencio.

Asimismo, se destaca que se trata de aseveraciones personales del ahora Recurrente, petición que no encuadra en el derecho de acceso a la información pública, ya que este es aquel en el que los particulares pueden solicitar información referente a aquellos documentos que en ejercicio de sus atribuciones reflejen la toma de decisiones de los Sujetos Obligados o de aquellos que por cualquier motivo reciban, administren o apliquen recursos públicos, previsto en el artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

No obstante lo anterior, el Sujeto Obligado en principio de máxima publicidad establecido en el artículo 4 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios realizó una búsqueda exhaustiva y proporcionó respuesta a las interrogantes del Particular.

Así de los puntos analizados, se colige que los sujetos obligados únicamente están constreñidos a proporcionar la documentación que obre en sus archivos; por lo que, no están obligados a generar o elaborar documentos *Ad hoc*, tal y como lo solicitó el Particular, robustece lo anterior el Criterio 3/17 del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales que a continuación se cita:

No existe obligación de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de acceso a la información. Los artículos 129 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y 130, párrafo cuarto, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Pública, señalan que los sujetos obligados deberán otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar, de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre. Por lo anterior, los sujetos obligados deben garantizar el derecho de acceso a la información del particular, proporcionando la información con la que cuentan en el formato en que la misma obre en sus archivos; sin necesidad de elaborar documentos ad hoc para atender las solicitudes de información.

De tales circunstancias, se concluye que los sujetos obligados únicamente se encuentran constreñidos a proporcionar los documentos que den cuenta de la información solicitada, como obren en sus archivos, sin tener que elaborarlos a las necesidades del Recurrente

Aunado a lo anterior, sobre la información proporcionada tanto en respuesta como en informe justificado este Órgano Garante no está facultado para manifestarse sobre la veracidad de lo afirmado por parte del Sujeto Obligado pues no existe precepto legal alguno en la Ley de la materia que lo faculte para ello, situación que se robustece con lo plasmado en el criterio 31-10 emitido por el entonces Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI) ahora Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información, y Protección de Datos Personales (INAI), que lleva por rubro y texto los siguientes:

“El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos no cuenta con facultades para pronunciarse respecto de la veracidad de los documentos proporcionados por los sujetos obligados. El Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos es un órgano de la Administración Pública Federal con autonomía operativa, presupuestaria y de decisión, encargado de promover y difundir el ejercicio del derecho de acceso a la información; resolver sobre la negativa de las solicitudes de acceso a la información; y proteger los datos personales en poder de las dependencias y entidades. Sin embargo, no está facultado para pronunciarse sobre la veracidad de la información proporcionada por las autoridades en respuesta a las solicitudes de

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

información que les presentan los particulares, en virtud de que en los artículos 49 y 50 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental no se prevé una causal que permita al Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos conocer, vía recurso revisión, al respecto.”

De tal suerte, se advierte que además el Sujeto Obligado siguió el procedimiento establecido en los artículos 160 y 162 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, los cuales disponen que los sujetos obligados deben otorgar acceso a los documentos que obren en sus archivos y que las unidades de transparencia deberán garantizar que las solicitudes se turnen a todas las áreas competentes.

Ahora bien, por lo que hace al punto 47 el Particular requirió saber si se contaba con manual de organización de la farmacia, sin embargo, el Sujeto Obligado solo señaló que si se cuenta con manual y al momento de interponer su recurso manifestó como motivos de inconformidad que no se le había proporcionado, situación que resulta fundada ya que el derecho de acceso a la información versa sobre los documentos que genera posee o administra el Sujeto Obligado ello en virtud de que conforme al artículo 12 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, los sujetos obligados están constreñidos a proporcionar la información pública que obre en sus archivos, en el estado en que esta se encuentre; por lo que, la entrega no comprende el procesamiento de la misma, ni presentarla conforme al interés del solicitante, además, que tampoco deberá generarla, resumirla, efectuar cálculos o practicar investigaciones, por lo que el ISSEMyM deberá de sustanciar el procedimiento de acceso a la información pública y para dar atención al presente punto.

Es necesario señalar que el Particular al momento de realizar sus manifestaciones señaló que solicitaba a este Instituto una posición respecto la atención que dio el Sujeto Obligado a las

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

interrogantes por la deficiencia que presentó en sus respuestas respecto a la transgresión a los derechos humanos hacia un adulto mayor, así como la calidad del servicio, referente a la inexistencia de un buzón de quejas, además de señalar que si bien se solicita ampliación de nuevos aspectos se consideran intrínsecos a las funciones del ISSEMyM, para mejorar la calidad del servicio que ha afectado y transgredido los derechos de salud de los derechohabientes, sobre dichas manifestaciones este Órgano Garante no puede realizar pronunciamiento alguno ya que no se encuentra dentro de sus atribuciones el verificar que el Sujeto Obligado cumpla con lo establecido en la normatividad correspondiente, sino que una de sus funciones es la de velar por el derecho humano de acceso a la información, y garantizar que los sujetos obligados den acceso a la información que es generada, obtenida, adquirida, transformada, administrada o se encuentre en su posesión, por lo que para el caso de que quiera se investiguen las conductas o irregularidades del servicio, el propio Sujeto Obligado proporcionó diferentes ligas electrónicas incluidas la de la Contraloría del Gobierno del Estado de México a efecto de que presente su inconformidad.

SEXTO. Decisión.

Con fundamento en el artículo 186, fracción III, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, este Instituto considera procedente **MODIFICAR** la respuesta otorgada por el Sujeto Obligado a la solicitud de información **00225/ISSEMYM/IP/2021**, por resultar parcialmente fundadas las razones o motivos de inconformidad hechos valer por el Recurrente, en el Recurso de Revisión **02746/INFOEM/IP/RR/2021**, en consecuencia procede **ORDENAR**, conceda vía Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX) el manual de organización de la farmacia de la clínica Alfredo del Mazo Vélez.

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Términos de la Resolución para el Recurrente:

Se hace del conocimiento del Recurrente la determinación de este Órgano Garante a su inconformidad:

Este Instituto Garante, le concede parcialmente la razón a su inconformidad, en virtud de que los documentos entregados por el Sujeto Obligado no cumplen de manera completa la atención a su solicitud de acceso a la información, por lo que se determinó que el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, debe turnar a todas las unidades administrativas que puedan tener la información que es de su interés, de tal forma que pueda conocer de manera precisa la información.

La labor del INFOEM, es apoyar a la población para acceder a la información pública y garantizar la protección de sus datos personales.

SÉPTIMO. Vista a la Dirección General de Protección de Datos Personales

Ahora bien, como ya se señaló el Sujeto Obligado, en informe justificado proporcionó diversos correos electrónicos de los que no se tiene la certeza de que correspondan a institucionales, por lo que, se considera procedente dar vista a la Dirección General de Protección de Datos Personales de este Instituto, de acuerdo a lo establecido en el artículo 24, fracciones XI, XII y XIII del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México para que determine lo conducente.

Por lo expuesto y fundado, este Pleno:

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

RESUELVE

PRIMERO. Se **MODIFICA** la respuesta entregada por el Sujeto Obligado a la solicitud de información con número **00225/ISSEMYM/IP/2021**, por resultar parcialmente fundado el motivo de inconformidad vertido por el Recurrente, en términos de los Considerandos **QUINTO** y **SEXTO** de la presente Resolución.

SEGUNDO. Se **ORDENA** al Sujeto Obligado a efecto de conceda al Recurrente, vía el Sistema de Acceso a la Información Mexiquense (SAIMEX), el Manual de organización de la farmacia de la clínica Alfredo del Mazo Vélez.

TERCERO. NOTIFÍQUESE la presente resolución al Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado, para que conforme al artículo 186 último párrafo, 189 segundo párrafo y 194 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios; dé cumplimiento a lo ordenado dentro del plazo de diez días hábiles, e informe a este Instituto en un plazo de tres días hábiles siguientes sobre el cumplimiento dado a la presente.

De conformidad con el artículo 198 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, de considerarlo procedente, el Sujeto Obligado de manera fundada y motivada, podrá solicitar una ampliación de plazo para el cumplimiento de la presente Resolución.

CUARTO. NOTIFÍQUESE al Recurrente la presente Resolución, asimismo, se hace de su conocimiento que de conformidad con lo establecido en el artículo 196 de la Ley de

Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios podrá promover el Juicio de Amparo en los términos de las leyes aplicables.

QUINTO. Gírese oficio al Titular de la Dirección General de Protección de Datos Personales de este Instituto, de conformidad con el artículo 24, fracción XI del Reglamento Interior del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de México y Municipios, determine lo conducente en términos del Considerando SÉPTIMO de la presente resolución.

SEXTO. Con fundamento en el artículo 198 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, se apercibe al Sujeto Obligado que, en caso de negarse a cumplir la presente resolución o hacerlo de manera parcial se actuará de conformidad con lo previsto en los artículos 213, 214, 216 y 217 de dicha Ley.

ASÍ, POR **UNANIMIDAD DE VOTOS**, LO RESOLVIERON Y FIRMAN LOS COMISIONADOS DEL INSTITUTO DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS, ZULEMA MARTÍNEZ SÁNCHEZ; EVA ABAID YAPUR; JAVIER MARTÍNEZ CRUZ CON VOTO PARTICULAR Y LUIS GUSTAVO PARRA NORIEGA, EN LA VIGÉSIMA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA, CELEBRADA EL VEINTITRÉS DE JUNIO DE DOS MIL VEINTIUNO, ANTE EL SECRETARIO TÉCNICO DEL PLENO, ALEXIS TAPIA RAMÍREZ.



Recurso de Revisión: 02746/INFOEM/IP/RR/2021
Sujeto Obligado: Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios
Comisionado Ponente: Luis Gustavo Parra Noriega

RESOLUCIÓN