



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

Apéndice B

**CRITERIOS PARA APLICAR EL  
MODELO DE SUPERVISIÓN Y  
SEGUIMIENTO ESTATAL DE  
SERVICIOS DE SALUD  
(MOSSESS) 2019**

---

**COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD**  
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

9

## Contenido

- 1. Presentación**
- 2. Marco Normativo**
- 3. Objetivos**
- 4. Atribuciones de las partes**
- 5. Estrategias y líneas de acción del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud**
- 6. Operatividad del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud**
- 7. Disposiciones Generales**

## **1. Presentación**

El Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud, en su artículo 74, distingue las actividades de supervisión y seguimiento, mismas que quedan bajo la responsabilidad de la Secretaría, a través de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) y los gobiernos de las entidades federativas, a través de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS), en los ámbitos federal y estatal, respectivamente.

En este sentido la CNPSS desarrolló el Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSSESS) como el mecanismo a través del cual los REPSS verifican el desempeño de la red de prestadores de servicios de salud que brindan atención a los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS), evaluando así, la aplicación de la normatividad vigente.

El presente documento establece los criterios del MOSSESS a partir de los cuales, los REPSS realizarán de forma homogénea, estandarizada y metódica las acciones de supervisión y seguimiento de la prestación de servicios de salud en las entidades federativas, contando con información oportuna que les permita evaluar el acceso a los servicios de salud de calidad, a los medicamentos gratuitos y contribuir al cumplimiento de la tutela de derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud (SPSS).

Los resultados de la supervisión del MOSSESS retroalimentará a los REPSS y a las áreas correspondientes de los Servicios Estatales de Salud, para fortalecer la mejora continua de los servicios que se prestan a los afiliados al SPSS.



## 2. Marco normativo

### 2.1 Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos

**Artículo 4.-** *“Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La Ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución”.*

### 2.2 Ley General de Salud

**Artículo 13, inciso A, fracción VII bis.** *“La competencia entre la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general quedará distribuida conforme a lo siguiente: Corresponde al Ejecutivo Federal, por conducto de la Secretaría de Salud: Regular, desarrollar, coordinar, evaluar y supervisar las acciones de protección social en salud”.*

**Artículo 13, inciso A, fracción VIII.** *Realizar la evaluación general de la prestación de servicios de salud en materia de salubridad general en todo el territorio nacional.*

**Artículo 13, inciso B, fracción I.** *“Corresponde a los gobiernos de las entidades federativas, en materia de salubridad general, como autoridades locales y dentro de sus respectivas jurisdicciones territoriales: Organizar, operar, supervisar y evaluar la prestación de los servicios de salubridad”.*

**Artículo 77 bis 5, inciso A, fracción XIV.** *“Tutelar los derechos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud”.*



**Artículo 77 bis 5, inciso A, fracción XVII.** *“Evaluar el desempeño de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud y coadyuvar con los órganos competentes federales y locales en el control y la fiscalización de los recursos que se les transfieran o entreguen, para llevar a cabo las acciones del Sistema de Protección Social en Salud en su respectiva jurisdicción, incluyendo aquéllos destinados al mantenimiento y desarrollo de infraestructura y equipamiento”.*

**Artículo 77 bis 5, inciso B, fracción I.** *“Corresponde a los gobiernos de las entidades federativas, dentro de sus respectivas circunscripciones territoriales: Proveer los servicios de salud en los términos de este Título y demás disposiciones de esta Ley, así como de los reglamentos aplicables, disponiendo de la capacidad de insumos y del suministro de medicamentos necesarios para su oferta oportuna y de calidad”.*

**Artículo 77 bis 5, inciso B, fracción VI.** *“Realizar el seguimiento operativo de las acciones del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en su entidad y la evaluación de su impacto, proveyendo a la Federación la información que para el efecto le solicite”.*

**Artículo 77 bis 10, fracción II.** *“Los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud se ajustarán a las bases siguientes: Verificarán que se provean de manera integral los servicios de salud, los medicamentos y demás insumos para la salud asociados, siempre que los beneficiarios cumplan con sus obligaciones”.*

**Artículo 77 bis 31, inciso B.** *“Los recursos del Sistema de Protección Social en Salud estarán sujetos a lo siguiente: Para efectos del presente Título, la supervisión tendrá por objeto verificar el cumplimiento de las acciones que se provean en materia de protección social en salud, así como solicitar en su caso, la aclaración o corrección de la acción en el momento en que se verifican, para lo cual se podrá solicitar la información que corresponda”*



## **2.3 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud**

**Artículo 74.** *“En la evaluación del Sistema deberán distinguirse las actividades de supervisión y seguimiento del mismo, dado que éstas tendrán por objetivo corregir o adecuar en el momento en que se verifican, las desviaciones de las acciones previamente planteadas. Estas actividades de supervisión y seguimiento quedarán bajo la responsabilidad de la Secretaría, a través de la Comisión y los gobiernos de las entidades federativas, a través de los Regímenes Estatales, en los ámbitos federal y estatal, respectivamente”.*

## **2.4 Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud**

**Artículo 10, fracción V.** *“Establecer los criterios y mecanismos para el seguimiento operativo, la supervisión y la evaluación del desempeño de los servicios prestados por la Red a los afiliados del Sistema”.*

**Artículo 10, fracción XV.** *“Efectuar, en el ámbito de su competencia, el seguimiento y la supervisión de las acciones a cargo de los Regímenes”.*

## **3. Objetivos**

### **3.1 Objetivo General**

- 3.1.1 Establecer las bases para la implementación del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud (MOSESS) a cargo de los REPSS, que permita monitorizar el desempeño de los servicios prestados a los afiliados al SPSS, con el fin de contar con elementos para la toma de decisiones enfocadas a garantizar el acceso a los servicios de salud de calidad y contribuir a la tutela de sus derechos con un enfoque de mejora continua.



### **3.2 Objetivos específicos**

- 3.2.1 Difundir los instrumentos de supervisión MOSSESS que se aplicarán en las visitas de supervisión a las unidades de salud.
- 3.2.2 Establecer las bases metodológicas para la definición de metas de encuestas de satisfacción que deberá aplicar cada entidad federativa.
- 3.2.3 Establecer la estructura que deberá contener el informe de resultados MOSSESS, así como los periodos de entrega.

### **4. Atribuciones de las partes**

**4.1** La **Comisión Nacional de Protección Social en Salud**, por conducto de la Dirección General de Gestión de Servicios de Salud, **deberá:**

- 4.1.1 Actualizar los instrumentos (cédulas MOSSESS) que se aplicarán en la red de prestadores de servicios de salud.
- 4.1.2 Dar mantenimiento y en su caso, actualizar la herramienta tecnológica para el registro, seguimiento y análisis de la información del MOSSESS.
- 4.1.3 Asesorar al personal designado de los REPSS para la adecuada aplicación del MOSSESS.
- 4.1.4 Realizar un informe nacional de los resultados del MOSSESS.
- 4.1.5 Definir la metodología para la aplicación de la encuesta de satisfacción



#### **4.2 Los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, deberán:**

- 4.2.1 Elaborar un plan de supervisión anual que deberá enviar a la CNPSS en el primer trimestre de 2019 (antes del 31 de marzo).
- 4.2.2 Aplicar las cédulas de supervisión del MOSESS en su entidad federativa conforme el Plan Anual de Supervisión definido por la entidad.
- 4.2.3 Elaborar un informe de resultados por semestre en apego a los presentes Criterios.
- 4.2.4 Dar cumplimiento a la meta de encuestas de satisfacción MOSESS establecida por la CNPSS.
- 4.2.5 Resguardar la evidencia documental que sustente la aplicación del MOSESS.

### **5. Estrategias y líneas de acción del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud**

#### **5.1 Planeación.**

- 5.1.1 Integrar un Plan Anual de Supervisión que especifique la cobertura de supervisión en la red de prestadores de servicios.

#### **5.2 Aplicación de Cédulas del MOSESS en los diferentes niveles de atención de la red de prestadores de servicios**

- 5.2.1 A través de las cédulas de primer y segundo nivel de atención CAUSES y encuesta de satisfacción MOSESS.

#### **5.3 Registro en la herramienta tecnológica MOSESS.**

- 5.3.1 Registro sistemático de las cédulas aplicadas en las unidades de salud.



#### 5.4 Análisis de la información de las cédulas MOSESS.

5.4.1 Estructuración y presentación de los resultados obtenidos en la supervisión de la red de servicios.

#### 5.5 Seguimiento.

5.5.1 Establecer un plan de monitoreo para los hallazgos y realizar acuerdos con los servicios de salud del estado, para garantizar la tutela de los derechos de los afiliados.

### 6. Operatividad del Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud

Para cumplir con los objetivos y los alcances de los presentes criterios, se deberá contar con un equipo de supervisión, el cual será definido y estará bajo la responsabilidad y dirección del titular del área de Gestión de Servicios de Salud (GSS) del REPSS.

#### 6.1 Actividades

Responsable	Actividad
CNPSS/DGGSS	Establecer, definir y difundir los instrumentos de supervisión MOSESS que se aplicarán en las visitas de supervisión a las unidades de salud para la recolección de información y reporte de resultados.
CNPSS/DGGSS	<p>Establecer, definir y difundir la meta de encuestas de satisfacción que deberá aplicar cada entidad federativa.</p> <p>Para la definición de la meta de beneficiarios a encuestar, se empleó la siguiente <b>metodología</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>Objetivo de la encuesta</b> El objetivo de la encuesta de satisfacción es obtener la información estadística sobre la satisfacción de los beneficiarios en relación con los Servicios de Salud.</li> <li><b>Población Objetivo</b> La encuesta de satisfacción está dirigida a los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.</li> <li><b>Cobertura Geográfica</b> La encuesta está diseñada para dar resultados a nivel nacional y estatal.</li> <li><b>Marco de la encuesta</b> El diseño de la muestra para la encuesta de satisfacción se caracteriza por ser probabilístico; en consecuencia, los resultados obtenidos de la encuesta de</li> </ol>

satisfacción se generalizan a toda la población beneficiaria del Sistema de Protección Social en Salud.

El marco de muestreo que se empleó para la encuesta de satisfacción es el Padrón de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud con corte al 31 de diciembre de 2018.

**5. Tamaño de la muestra**

Para el cálculo del tamaño de la muestra de la encuesta de satisfacción, se estratifico a la población afiliada al Sistema de Protección Social en Salud por entidad federativa.

Para obtener el tamaño de la muestra de beneficiarios a encuestar por entidad federativa, se realizó el cálculo del tamaño de la muestra para poblaciones finitas, utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N= número de afiliados al SPSS por entidad federativa (Universo)
- p= variabilidad positiva
- q= variabilidad negativa
- Z= nivel de confianza
- e= margen de error

Considerando el número de afiliados al SPSS por entidad federativa con corte al 31 de diciembre de 2018, se calcula el tamaño de la muestra por entidad federativa, con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 2%, así como una probabilidad del 90% de éxito de encontrar al beneficiario para entrevistarlo y un 10% de fracaso de encontrar al beneficiario.

**6. Distribución de la muestra**

Con base en el total de población afiliada por entidad federativa al Sistema de Protección Social de Salud al cierre del año 2018, se obtiene el número de afiliados por Jurisdicción Sanitaria y se calcula el porcentaje de afiliados por jurisdicción con respecto al total de afiliados en cada entidad. Una vez obtenido el porcentaje se determina el número de encuestas a realizar por Jurisdicción Sanitaria con respecto al tamaño de muestra establecida en cada entidad.

REPSS/GSS

Los titulares de los REPSS serán los responsables de la implementación del MOSESS en su entidad federativa y deberán prever y gestionar anualmente los recursos necesarios para su operación permanente. El área de Gestión de Servicios de Salud (GSS) de los REPSS, deberá planear, coordinar, supervisar y dar seguimiento a las actividades relacionadas al MOSESS, así como resguardar, integrar, analizar, generar y validar la información de los resultados obtenidos a nivel estatal.

Responsable	Actividad
REPSS/GSS	Elaborar y enviar a la CNPSS el Plan de Supervisión y el calendario de visitas anual a las unidades de salud que proporcionan servicios a los afiliados al SPSS en su Entidad Federativa dentro del primer trimestre del año (antes del 31 de marzo), previa validación del titular del área de GSS y visto bueno del titular del REPSS.
CNPSS/DGGSS	Dar mantenimiento y actualizar en coordinación con la Dirección General de Procesos y Tecnologías de la CNPSS la plataforma para el registro e integración de la información obtenida durante las visitas de supervisión.
CNPSS/DGGSS	Asesorar, capacitar, apoyar y acompañar a los REPSS en la implementación del MOSESS en la Entidad Federativa.
REPSS/GSS	<p>Aplicar los instrumentos de supervisión MOSESS de conformidad al Manual Técnico para la Aplicación de las Cédulas de Supervisión del MOSESS.</p> <p><b>Las cédulas deberán ser aplicadas en unidades de primer y segundo nivel de atención que estén acreditadas e incorporadas a la Red de Prestadores de Servicios de Salud, así como a beneficiarios del SPSS (encuesta de satisfacción).</b></p>
REPSS/GSS	Capturar la información derivada de las visitas de supervisión en el Sistema establecido por la CNPSS.
REPSS/GSS	<p>Elaborar un informe de resultados por semestre (<b>Julio/Diciembre</b>) que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Introducción.</b></li> <li><b>2. Objetivo general.</b></li> <li><b>3. Análisis y resultados de la información por cédula aplicada:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>3.1. Encuesta MOSESS de Satisfacción del usuario:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.1 Número de encuestas aplicadas por nivel de atención.</li> <li>3.1.2 Número de unidades supervisadas por nivel de atención.</li> <li>3.1.3 Descripción de resultados</li> <li>3.1.4 Análisis detallado de los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de atención médica.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Surtimiento de medicamentos.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li><b>3.2. Cédula de 1º Nivel CAUSES al prestador de servicio:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.2.1 Número de unidades visitadas conforme al Plan Anual de Supervisión.</li> <li>3.2.2 Descripción de resultados</li> <li>3.2.3 Análisis detallado de los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipamiento e infraestructura.</li> <li>• Red de servicios.</li> <li>• Abasto de medicamentos.</li> <li>• Surtimiento de rectas.</li> </ul> </li> </ol> </li> <li><b>3.3. Cédula de 2º Nivel CAUSES al prestador de servicio:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.3.1 Número de unidades visitadas conforme al Plan Anual de Supervisión.</li> <li>3.3.2 Descripción de resultados</li> <li>3.3.3 Análisis detallado de los siguientes temas:</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento del Recurso humano de acuerdo con los indicadores de acreditación en CAUSES y la tipología de la unidad médica.</li> <li>• Conocimiento del CAUSES</li> <li>• Red de servicios.</li> <li>• Abasto de medicamentos e insumos.</li> <li>• Surtimiento de recetas.</li> </ul> <p><b>4. Acuerdos y compromisos.</b></p> <p><b>5. Seguimiento y avances de los acuerdos y compromisos.</b></p>
REPSS/GSS	<p>Verificar y dar seguimiento que el prestador de servicios establezca las estrategias, acciones y mecanismos, así como realizar las gestiones necesarias para atender preventiva y correctivamente las áreas de oportunidad detectadas durante la visita de supervisión.</p>

## 7. Disposiciones Generales

- 7.1. Los criterios contenidos en este documento constituyen el Apéndice B del Anexo VIII del Acuerdo de Coordinación para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud y son de aplicación y observancia general para los REPSS de las 32 entidades federativas.
- 7.2. El Manual Técnico para el registro de información de las cédulas de supervisión MOSESS 2019 es un documento que se genera como Anexo a los presentes Criterios.
- 7.3. Los presentes Criterios Generales y el Manual Técnico para el registro de información de las cédulas de supervisión MOSESS 2019, tendrán una vigencia anual y estarán sujetos a cambios o modificaciones a la normatividad vigente del SPSS.
- 7.4. Todos los aspectos y/o dudas relacionadas con la implementación del MOSESS que no estén contempladas y/o explícitas dentro de los presentes criterios, serán aclaradas y/o establecidas por la DGGSS.

### Acrónimos

**CAUSES.** Catálogo Universal de Servicios de Salud  
**CNPSS.** Comisión Nacional de Protección Social en Salud.  
**SESA.** Servicios Estatales de Salud.  
**REPSS.** Régimen Estatal de Protección Social en Salud.  
**DGGSS.** Dirección General de Gestión de Servicios de Salud.  
**GSS.** Gestión de Servicios de Salud.  
**MOSESS.** Modelo de Supervisión y Seguimiento Estatal de Servicios de Salud.  
**SPSS.** Sistema de Protección Social en Salud.

