



Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.



Los suscritos Senadores **Patricia Mercado Castro** y **José Ramón Enríquez Herrera**, integrantes del **Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano**, con fundamento en el artículo 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 8, fracción II del Reglamento del Senado de la República, someten a la consideración de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, la siguiente proposición con **Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren, bajo los siguientes:**

### **Antecedentes**

El COVID-19 tuvo una aparición inesperada en Wuhan, China, en diciembre del 2019 y ha tenido un impacto letal a nivel mundial; según la Organización Mundial de la Salud (OMS), tiene una tasa de mortalidad 10 veces superior a la de la gripe normal. Este virus, además, por sus características de reproducción y



Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.



propagación, ha saturado los sistemas sanitarios de prácticamente todos los países, poniéndolos a prueba en una carrera contra el tiempo.

En el caso de México, el 28 de febrero se confirmó la existencia de tres casos importados de Italia y el 18 de marzo falleció el primer paciente con COVID-19. El 24 de marzo se declaraba el inicio de la Fase 2 y para el 30 de marzo el país entró en emergencia sanitaria anunciándose nuevas medidas:

*Medida 1:* Suspensión de actividades no esenciales del 30 de marzo al 30 de abril.

*Medida 2:* Se extiende la jornada de sana distancia hasta el 30 de abril y se pide no realizar reuniones de más de 50 personas.

*Medida 3:* Exhorto a la población a un resguardo domiciliario voluntario.

*Medida 4:* Mayores de 60 años, personas diagnóstico, hipertensión, diabetes, inmunosupresión, estado de embarazo, diabetes no deben ir a trabajar.

*Medida 5:* Regreso a actividades laborales será escalonado.

*Medida 6:* Se suspenden censos que involucren interacción física.

*Medida 7:* Todas estas medidas se harán en pleno respeto a los derechos humanos.

Para el 21 de abril, el gobierno federal por conducto del subsecretario de Salud, hizo la declaratoria de la Fase 3 de la epidemia de COVID-19, la etapa más alta de contagios.



**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.**



En todo este contexto, la Ciudad de México ha sido considerada como el epicentro del COVID-19 en México<sup>1</sup>, situación por la cual, las autoridades locales han implementado diversas alternativas y en las que destaca el uso del Locatel<sup>2</sup> como medio de primer contacto para informar y atender a las personas sobre casos específicos de posibles contagios por coronavirus.

### **Locatel durante la pandemia**

Desde el mes de marzo este Centro de Contacto, habilitó un área específica de personal médico para así poder brindar información sobre el COVID-19, este servicio entró en operaciones para las personas en la Ciudad de México que consideraban que tenían síntomas o que necesitaban datos al respecto. Paralelamente, se puso a disposición un servicio de mensajería de texto SMS aún vigente, mediante el cual se envía la palabra COVID-19 al 51515 y tras un motor de preguntas relacionadas, se clasifica el caso con un riesgo: bajo, medio y alto. En consecuencia, se recomendaba en los casos bajo y medio, quedarse en casa a fin de no saturar los servicios de salud, para los casos de riesgo alto, alertando al cuerpo médico en las instalaciones para activar los protocolos conducentes.

La alternativa fue bien recibida, no obstante y tras la saturación la respuesta fue más ralentizada. La propia dinámica, fue reconfigurando la estrategia, al punto que durante los primeros días del mes de abril, el Locatel instrumentó la opción de

---

<sup>1</sup> ORTEGA, Ariadna. "La CDMX, el epicentro del COVID-19 en México". Expansión política. 15 de abril de 2020. [en línea], [consultado el 4 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://politica.expansion.mx/cdmx/2020/04/15/la-cdmx-el-epicentro-del-covid-19-en-mexico>

<sup>2</sup> Centro de Contacto dependiente de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).



Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.



videollamadas con médicos que comenzaron a diagnosticar y detectar casos graves.

Sin embargo, Jorge Luis Pérez Hernández, director general de Operación Tecnológica de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), informó que este servicio de Locatel cuenta únicamente con la asistencia de 130 médicos capacitados para llevarlas a cabo, siempre y cuando las personas que tienen síntomas del padecimiento sean de consideración grave y que previamente hubiesen enviado un mensaje texto al número 51515, o respondieron el test en [www.covid19.cdmx.gob.mx](http://www.covid19.cdmx.gob.mx) o en la línea de Locatel 5658-1111<sup>3</sup>.

### **Locatel y 911 para consulta de disponibilidad en hospitales**

La jefa de Gobierno de la Ciudad de México, Claudia Sheinbaum, informó hace unos días que la ciudadanía tendría a su disposición la línea del Locatel para poder consultar sobre la disponibilidad de espacios en los diferentes hospitales que están atendiendo a personas enfermas por COVID-19.

El titular del IMSS, Zoé Robledo” detalló que, “cuando un paciente esté en casa y se sienta mal, podrá hablar a Locatel y al 911 y un médico, le hará una valoración

---

<sup>3</sup> Diagnostican coronavirus mediante videollamada en CDMX [en línea]. [consultado el 4 de mayo del 2020] Disponible en: <https://www.imagenradio.com.mx/diagnostican-coronavirus-mediante-videollamada-en-cdmx>



**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.**



telefónica...entonces se determinará si requiere una atención inmediata y se mandará una ambulancia a su casa, la cual sabrá a qué hospital ir”<sup>4</sup>

El sistema de canalización responde al preocupante incremento de casos confirmados en la Ciudad de México, situación que compromete la disponibilidad de lugares en los que se atiende a pacientes con coronavirus y se ha avanzado hacia una saturación de camas para hospitalización de pacientes, “al momento hay una ocupación del 68% de ocupación para población general y 61% para la población crítica”<sup>5</sup>.

Cabe mencionar que a Ciudad de México, ha sido considerada por las autoridades sanitarias como el principal foco rojo del país, al acumular un mayor número de casos confirmados y con la expectativa de que en los subsecuentes días, tenga al punto más crítico de contagios.

### **Consideraciones**

Es una realidad que a finales del mes de abril, ya se informaba de una saturación de espacios, situación que implicó para personas con síntomas de COVID-19, horas sino es que días para lograr ser recibidas en algún hospital para su atención y tratamiento.

---

<sup>4</sup> MIRANDA, Perla. “En ocho días crecen los decesos por coronavirus”. El Universal. 2 de mayo de 2020. [en línea]. [consultado el 4 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://oaxaca.eluniversal.com.mx/nacion/02-05-2020/en-ochos-dias-crecen-los-decesos-por-coronavirus>

<sup>5</sup> GUEVARA, Carlos. “911 y Locatel salvarán vidas en CDMX a enfermos de Covid-19”. El Sol de México. 1 de mayo de 2020. [en línea], [consultado el 3 de mayo de 2020]. Disponible en: <https://www.elsoldemexico.com.mx/metropoli/cdmx/911-y-locatel-salvaran-vidas-en-cdmx-a-enfermos-de-covid-19-5175961.html>



**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.**



La argumentación que se les dio a las personas con sintomatología fue que “por falta de camas ya no reciben a pacientes positivos por covid-19”<sup>6</sup>, ante esta situación, la opción planteada sobre el sistema de canalización a través del Locatel, resultó viable ya que permitiría a las personas que no son derechohabientes a no perder un tiempo valioso que es fundamental para acceder un tratamiento oportuno.

Sin embargo, ha trascendido que el mecanismo planteado por el gobierno de la Ciudad de México y el IMSS, está rebasado y que no brinda una solución real, al ser que, no se canaliza a las personas a instituciones con disponibilidad o en el peor de los casos, no les toman siquiera las llamadas. Al punto que personas con COVID-19 han tenido que recurrir a otras alternativas para su atención, casos como el de *Víctor Hernández López*, quien debido a no tener una respuesta oportuna se trasladó a la Clínica Médica EDYBE, donde –desafortunadamente- al paso de unos días falleció, no obstante a la gran pérdida, su familia denunció cobros excesivos que le realizó la unidad privada de hasta 60 mil pesos por día.

En este orden de ideas, es importante mencionar que, “la atención hospitalaria en unidades privadas es un servicio que no siempre ha estado al alcance de toda la población y, tras la contingencia sanitaria por COVID-19, el acceso resulta aún más difícil para algunas personas toda vez que, el costo por habitación al día

---

<sup>6</sup> CASTILLO, Elia. “Diez horas después le dicen que no hay camas por covid-19”. Milenio. 29 de abril del 2020. [en línea]. [consultado el 3 de mayo del 2020]. Disponible en: <https://www.milenio.com/ciencia-y-salud/diez-horas-despues-le-dicen-que-no-hay-camas-por-covid-19>



**Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.**



oscila entre los 2 mil hasta los 8 mil pesos, esto sin contar gastos extras generados por alimentación, atención e insumos médicos, así como estudios de laboratorio, los cuales al incluirlos generan un gasto de hasta 30 mil pesos por día”<sup>7</sup>, en otros casos se habla de costos que oscilan entre los 80 mil y 200 mil pesos, situación que pone en total desventaja a las personas que no son derechohabientes y que no cuentan con los suficientes recursos para acceder a una atención en estos espacios.

Desde el avance del coronavirus en la Ciudad de México y la Zona Metropolitana, el Locatel ha buscado, como se ha mencionado en el cuerpo del presente, ser un respaldo confiable para las personas en la Ciudad de México, empero, para la gran demanda existente hoy día, los recursos disponibles con los que cuenta este Centro de Contacto no son suficientes, por lo que es evidente la importancia de implementar acciones inmediatas que permitan fortalecer la capacidad de respuesta de esta importante herramienta.

No es ajeno que el punto de inflexión en el Valle de México está a unos días de ocurrir, ante ello, prevalece el miedo de que no existan espacios suficientes para atender a todas las personas con COVID-19. Hospitales públicos y privados (adheridos al Convenio con hospitales privados ¡Todos juntos contra el COVID-19!) están llegando al máximo de sus capacidades, por lo que es fundamental que

---

<sup>7</sup> HERNÁNDEZ, Maricarmen. “Esto cuesta la atención médica por Covid-19 en hospitales privados de Puebla”. El Sol de Puebla. 20 de abril de 2020. [en línea]. [consultado el 3 de mayo del 2020]. [en línea]. [consultado el 3 de mayo del 2020]. Disponible en: <https://www.elsoldepuebla.com.mx/finanzas/esto-cuesta-la-atencion-medica-por-covid-19-en-hospitales-privados-de-puebla-coronavirus-economia-finanzas-salud-beneficencia-espanola-hospital-mac-puebla-hospital-angeles-hospital-betania-hospital-puebla-5124359.html>



Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.



realmente prevalezca y fluya la articulación del sistema de canalización del Locatel y el 911, para que casos como el referido en párrafos anteriores, se puedan evitar.

En Movimiento Ciudadano valoramos el gran esfuerzo que las autoridades sanitarias han emprendido para contener y atender la propagación del virus del COVID-19, sin embargo, no se puede dejar de señalar lo que consideramos en estos instantes no debe fallar, no cuando la vida de una persona está en riesgo, no cuando la economía de las familias mexicanas está vulnerada, no cuando te condicionan la entrega de un cuerpo hasta que no se liquide la deuda con una clínica privada a la que recurriste porque no sabías a donde ir para tratar de salvar la vida de un familiar.

Ante una crisis como la que ha representado la pandemia del COVID-19, no hay cabida para el esquema de prueba y error, no cuando los minutos son decisivos para una persona con síntomas.

Por lo anteriormente expuesto, se somete a la consideración de esta Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, la aprobación del siguiente:

## **PUNTO DE ACUERDO**

**PRIMERO.** La Comisión Permanente exhorta respetuosamente al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el





Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta al Gobierno de la Ciudad de México y al Instituto Mexicano del Seguro Social, a fin de revisar el correcto funcionamiento del sistema de canalización de casos prestado por el Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.



Locatel, toda vez que se han presentado diversas denuncias sobre la deficiencia de este mecanismo lo que deja en total estado de indefensión a las personas que a él recurren.

**SEGUNDO.** La Comisión Permanente exhorta respetuosamente al Gobierno de la Ciudad de México a incrementar el número de personal capacitado al servicio del Locatel con el objetivo de que se pueda atender la alta demanda que tiene el Centro de Contacto tras el aumento de casos de COVID-19 en la ciudad y la Zona Metropolitana.

**TERCERO.** La Comisión Permanente exhorta respetuosamente a la Procuraduría Federal del Consumidor a que revise y en su caso sancione a las clínicas de salud privadas que en marco de la pandemia del COVID-19 han excedido sus costos de atención y tratamiento a pacientes con síntomas de coronavirus.

Senado de la República, sede de la Comisión Permanente a los seis días del mes de mayo del 2020.

Senadora Patricia Mercado Castro

Senador José Ramón Enríquez Herrera