



SALUD

**Centro Nacional para la Prevención  
y el Control del VIH/SIDA  
Dirección General**

## COMUNICADO

### **CENSIDA inicia la operación de recepción de quejas telefónicamente a través de telsida**

- Fortalecerá la Respuesta al VIH/SIDA en México
- A Partir del 25 de Enero con Cobertura Nacional

**SiRSeQ**

Con el fin de fortalecer la respuesta al VIH/SIDA en México, el Centro Nacional para la Prevención y el Control del VIH/SIDA (CENSIDA) inicia la operación de un sistema de recepción de quejas a través de la línea de orientación e información TeLSIDA, denominado SiRSeQ (Sistema de Registro y Seguimiento de Quejas), a partir del 25 de enero.

Al hacer este anuncio, el Dr. José Antonio Izazola, Director General del CENSIDA, dio a conocer que la información generada a través de las quejas será de carácter confidencial con el lineamiento de resolver cada queja a la brevedad posible, ya sea en referencia a medicamentos o para canalizar y derivar las quejas a las instancias correspondientes, como la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONPRED).

Además, se informó que entre los motivos de las quejas que se estarán atendiendo y canalizando se encuentran: el desabasto de medicamentos, la poca o nula calidad en la atención de los servicios de salud, discriminación y homofobia asociados al VIH/SIDA, violación de los derechos de las personas con el VIH/SIDA, desabasto de condones y otros insumos de prevención.

También se mencionó que los números de las líneas telefónicas de TeLSIDA, seguirán siendo las mismas y con cobertura a nivel nacional; del Distrito Federal y zona metropolitana al 5207-4077, y sin costo de los estados al 01-800-712-0886 y 01-800-712-0889.

Se dijo que TeLSIDA cuenta con una gran trayectoria de más de 20 años de operación, y con reconocimiento por su vasta experiencia en la orientación y



**SALUD**

**Centro Nacional para la Prevención  
y el Control del VIH/SIDA  
Dirección General**

atención vía telefónica, anónima y confidencial, a través de verdaderos especialistas en los diferentes aspectos del VIH/SIDA e Infecciones de Transmisión Sexual (ITS), con una gran sensibilización en el tema.

Además, para su operación, TeSIDA cuenta con un directorio de las diferentes instituciones o centros de atención en el país a donde se canaliza a las y los usuarios de acuerdo a sus dudas o necesidades (ubicación de CAPSITS y otros servicios de salud en los estados, pruebas rápidas y tradicionales de detección del VIH, medicamentos antirretrovirales, consejería, intervención en crisis, sexualidad, percepción del riesgo de infección, e información relacionada en general), lo cual seguirá haciendo paralelamente a la recepción y seguimiento de las quejas.

Por último, el Dr. Izazola hizo hincapié en la importancia para el CENSIDA, y para el Sector Salud en general, de contar con la información, de primera mano, que arrojarán estas quejas, debido a que representarán un insumo que permitirá conocer específicamente los problemas latentes a los que se enfrentan las personas con el VIH o el SIDA, lo que dará la oportunidad de tomar las medidas pertinentes para solucionar las anomalías que se detecten.