

# MANUAL DEL DERECHOHABIENTE

## CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
2. DEFINICIONES
3. AFILIACIÓN
4. SERVICIOS MÉDICOS
5. SERVICIOS MÉDICOS NO CUBIERTOS POR LA RED MÉDICA
6. CONSULTA MEDICA
  - a. La Cita
  - b. Consulta de Primer Contacto
  - c. Consulta Especialidad
  - d. Requisitos
  - e. Estudios de Laboratorio y Gabinete
  - f. ¿Qué hacer si requiere hospitalización?
    - I. Resumen clínico y orden de ingreso
    - II. Pase de hospitalización
    - III. Resumen de egreso
7. ¿QUE HACER EN CASO DE URGENCIA?
  - a. Procedimiento
  - b. Requisitos
  - c. Si su caso requiere hospitalización
  - d. ¿Y en caso de Cirugía?
  - e. ¿Cómo surto mi medicamento de urgencia?
8. ¿COMO SURTIR MEDICAMENTOS?
  - a. Receta Médica
  - b. Vale de Medicamentos para Enfermedades Crónicas
9. TRAMITE DE CIRUGÍA
  - a. Solicitud de cirugía
  - b. Segunda opinión
  - c. Programación de cirugía
  - d. Pase de Hospitalización
  - e. Ingreso al Hospital
  - f. Durante la Hospitalización
  - g. Egreso del Hospital
10. ¿QUE HACER CUANDO SE EXPIDE UNA INCAPACIDAD?
11. FINANCIAMIENTO DE LA RED MÉDICA
12. QUEJAS, COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
13. DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS
  - a. Los Derechos Internacionales de los Pacientes
  - b. Los Derechos Internacionales de los Médicos
14. COMENTARIOS FINALES



## **1. PRESENTACIÓN**

Desde su creación en el año de 1996, la Red Médica Universitaria se ha consolidado en la opinión y en la experiencia de los trabajadores universitarios como una de las prestaciones laborales más valiosas y más dignas de ser consideradas un privilegio y un orgullo.

La Red Médica Universitaria, con su misión de ofrecer atención médica con oportunidad, eficiencia, y calidad, ha implementado además actividades para fomentar estilos de vida saludables entre los trabajadores universitarios y sus familias, bajo la premisa de la *corresponsabilidad* en el autocuidado de la salud y la atención integral a través de acciones dirigidas a los grupos de mayor riesgo.

Para asegurar la permanencia y fortalecimiento de este excelente servicio médico en bien de los universitarios y sus familias, y por el gran aprecio a la alta calidad y confiabilidad de los servicios que nos presta, la Red Médica merece ser, también, una de las prestaciones más atendidas y más respaldada a través del cuidado de todos y cada uno de los universitarios.

**DR. JOSÉ MANUEL CABRERA SIXTO  
RECTOR GENERAL**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento es un instrumento de orientación y guía que contiene los procesos a seguir por los derechohabientes para obtener atención médica y uso de los servicios necesarios para la preservación, cuidado y/o restablecimiento de su salud, buscando la satisfacción de sus necesidades de salud.

**A T E N T A M E N T E**

**Dra. Brenda del Carmen Sabanero Contreras  
Directora**



[Inicio](#)

## 2. DEFINICIONES

**ACCIDENTE.** Fenómeno o suceso traumático inesperado, en el curso normal de una enfermedad o de un tratamiento.

**ACCIDENTE DE TRABAJO.** Lesión orgánica o funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo de una manera imprevista.

**DEDUCIBLE.** Es la aportación económica proporcional que el trabajador hace para cubrir parte de los gastos originados con motivo de los servicios médicos otorgados por la Red Médica al trabajador o a los beneficiarios de éste.

**ENFERMEDADES CRÓNICAS DEGENERATIVAS.** Alteraciones del estado de salud de larga duración y que empeora con el paso del tiempo, ameritando control o tratamiento por años o el resto de la vida. Éstas obligan a una modificación del modo de vida del paciente. Están consideradas dentro de estas enfermedades: diabetes mellitus, cáncer, artritis, hipertensión arterial, Alzheimer, Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, Cirrosis, Insuficiencia renal, Insuficiencia cardíaca, Enfermedad pulmonar obstructiva crónica y Osteoporosis.

**ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE.** Pruebas y exámenes que sirven como métodos de apoyo al diagnóstico médico.

**HONORARIOS MÉDICOS.** Pago que se efectúa por concepto de los servicios médicos prestados a los derechohabientes.

**MÉDICO.** Es la persona que ejerce la medicina, titulado y con cédula profesional, legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión.

**MÉDICO DE PRIMER CONTACTO.** Es el médico de la Red Médica que puede ser: Médico General, Internista, Gineco-Obstetra, Pediatra y Homeópata.

**MEDICO ESPECIALISTA.** Médico con alguna especialidad médica, diferente a los de primer contacto.

**MÉDICO TRATANTE.** Puede ser el médico de primer contacto o especialista de la Red Médica que le esté prestando servicio.

**PROTESIS.** Dispositivo implantado para reemplazar la función o estructura de un órgano o miembro anatómico alterado o retirado quirúrgicamente.

**REEMBOLSO.** Devolución de una cantidad de dinero al trabajador por concepto de pago directo por el trabajador al prestador de servicios en caso de urgencia médica; la Red Médica reembolsará los costos que proceden de conformidad con sus políticas y los tabuladores establecidos.

**RIESGOS DE TRABAJO.** Accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

**TABULADOR DE HONORARIOS MEDICOS.-** Lista de precios de los servicios médicos prestados por los proveedores a la Red Médica estableciendo costos de los mismos.

**URGENCIA MÉDICA O EMERGENCIA MÉDICA.** Situación que requiere atención y tratamiento correctos de forma inmediata, que puede poner en peligro la vida, o la pérdida de un órgano o una función.

**VIGENCIA DE DERECHOS.** Período durante el cual la Red Médica se obliga, previa comprobación de la relación laboral con la Universidad de Guanajuato, a cubrir los servicios médicos.



### **3. AFILIACIÓN**

Para recibir los servicios que la Red Médica proporciona el trabajador debe inscribirse, lo mismo que a sus beneficiarios, y proporcionar los documentos probatorios que le sean solicitados.

La Red Médica expedirá a todos los beneficiarios mayores de un año de edad, una credencial con fotografía, a fin de que puedan hacer uso de los servicios.

Los beneficiarios que disfrutarán de los servicios establecidos deberán observar cumplidamente las políticas establecidas por la Red Médica Universitaria.

#### **REQUISITOS PARA LA AFILIACIÓN**

**Si usted es trabajador:**

- Llenar solicitud de afiliación.
- Copia del acta de nacimiento del trabajador.
- Copia del acta de nacimiento de los hijos.
- Copia del acta de matrimonio.
- Copia del acta de nacimiento de la esposa.

- Constancia de estudios de los hijos de 18 a 25 años.

**Si usted es trabajadora:**

- Llenar solicitud de afiliación.
- Copia del acta de nacimiento de la trabajadora.
- Copia del acta de nacimiento de los hijos.
- Constancia de estudios de los hijos de 18 a 25 años.

**Los hijos mayores de 18 años y hasta los 25 deberán comprobar que:**

- a. Están realizando estudios de nivel medio superior o superior en cualquier rama del conocimiento en Instituciones del Sistema Educativo Nacional mediante constancia de estudios, dependiendo de la modalidad del programa académico (no incluye propedéuticos, idiomas y formación para el trabajo);
- b. Dependen económicamente del trabajador; y
- c. Permanecen solteros y sin hijos.



#### **4. SERVICIOS MÉDICOS**

Los servicios médicos se prestarán a los trabajadores y sus beneficiarios directamente por la Red Médica, o a través de las instituciones o particulares que ésta señale en los términos y modalidades que se establezcan; y serán los siguientes:

- 1. Atención para la Salud y Atención Médica para enfermedades no profesionales y maternidad:**
  - a. Medicina de Primer Contacto
  - b. Medicina de Segundo Contacto
- 2. Atención médica para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.**
- 3. Promoción del Autocuidado para la Salud y Prevención de Enfermedades**

**ES OBLIGACIÓN DEL DERECHOHABIENTE PORTAR SIEMPRE SU CREDENCIAL VIGENTE DE RED MÉDICA PARA TENER ACCESO A LOS SERVICIOS.**



[Inicio](#)

## **5. SERVICIOS MÉDICOS NO CUBIERTOS POR LA RED MÉDICA**

1. Cirugía estética y tratamientos cosméticos en todas sus formas.
2. Tratamientos psiquiátrico, psicológico o de educación especial.
3. Atención y hospitalización para tratamiento de adicción a drogas y alcohol.
4. Los que se deriven de cualquier intento de suicidio.
5. Prótesis y aparatos ortopédicos.
6. Tratamientos dentales y compra de anteojos.
7. Diagnóstico y tratamiento de infertilidad y esterilidad.
8. Gastos de servicios de: tratamiento médico y/o quirúrgico, diagnóstico, rehabilitación, traslado de ambulancia y servicio de farmacia generados en instituciones o con profesionales de la medicina no convenidos o autorizados por la Red Médica.
9. Material de curación para pacientes no hospitalizados.
10. Alimentos de acompañantes.



[Inicio](#)

## **6. CONSULTA MÉDICA**

### **a. LA CITA**

La mayoría de los médicos manejan el sistema de citas por medio de agenda telefónica o personal, lo cual permite tener una atención más pronta y disminuir el tiempo de espera.

Con los médicos que no manejan citas, es necesario presentarse en el consultorio para ser registrados y atendidos según la hora de llegada.

Los médicos tienen horarios distintos, por lo que es indispensable verificar en el [Directorio Médico](#) los días, teléfonos y horarios de consulta.

Las consultas médicas se han clasificado como: Primer Contacto y Especialidad.

## **b. CONSULTA MÉDICA DE PRIMER CONTACTO.**

Este tipo de consulta es el primer contacto del usuario con el sistema, la mayoría de los médicos CUENTAN CON PASES y no es necesario solicitar autorización. La atención de primer contacto incluye:

1. Medicina General
2. Medicina Interna
3. Pediatría
4. Ginecología
5. Homeopatía

## **c. CONSULTA DE ESPECIALIDAD.**

En este grupo se encuentran las siguientes especialidades:

**ALERGOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que estudia el tratamiento de las enfermedades alérgicas como son: asma, rinitis, urticaria.

**ANGIOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que estudia y trata las enfermedades de los vasos sanguíneos (arterias, venas, capilares, linfáticos).

**CARDIOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que estudia el corazón y sus funciones en estado normal y patológico.

**CIRUGÍA GENERAL.**- Especialidad de la medicina que trata las enfermedades por medios quirúrgicos.

**CIRUGÍA ONCOLÓGICA.**- Especialidad que se dedica al diagnóstico y tratamiento quirúrgico del cáncer.

**DERMATOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que diagnóstica y trata las enfermedades de la piel, pelo y uñas.

**ENDOCRINOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que se encarga de estudiar y tratar las enfermedades de las glándulas que producen hormonas (ovarios, tiroides, entre otras).

**GASTROENTEROLOGÍA.**- Subespecialidad médica que estudia las enfermedades del tubo digestivo y otros órganos del abdomen (estómago, intestino, hígado, páncreas).

**GERIATRÍA.**-Subespecialidad médica ocupada de los aspectos preventivos, clínicos y terapéuticos de los ancianos.

**HEMATOLOGÍA.**- Subespecialidad médica que estudia la sangre y sus enfermedades (anemia, leucemia, linfomas).

NEFROLOGÍA.- Subespecialidad médica que estudia las múltiples alteraciones que afectan los líquidos y los electrolitos del cuerpo así como las enfermedades de los riñones.

NEUMOLOGÍA.- Subespecialidad médica que estudia las enfermedades del pulmón y vías respiratorias bajas.

NEUROLOGÍA.- Subespecialidad médica que estudia las enfermedades del sistema nervioso central (cerebro, medula, nervios periféricos).

NEUROCIROLOGÍA.- Subespecialidad médica que estudia las enfermedades quirúrgicas del sistema nervioso (tumores, aneurismas).

NUTRICIÓN.- Licenciatura del área de ciencias de la salud que evalúa el estado nutricional de la población a nivel colectivo e individual, administra programas de alimentación, nutrición y educación, realiza investigación para incidir significativamente en la situación alimentaria nutricia mediante acciones de prevención, promoción y atención.

OFTALMOLOGÍA.- Especialidad que se dedica al diagnóstico y tratamiento médico y quirúrgico de todas las enfermedades del ojo y sus anexos (párpados, vías lagrimales, órbita, etc.).

ONCOLOGÍA.-Especialidad que se dedica al diagnóstico y tratamiento médico del cáncer.

OTORRINOLARINGOLOGÍA.- Estudio anatómico, fisiológico y patológico del oído, nariz y laringe.

PROCTOLOGÍA.- Especialidad dedicada al estudio, diagnóstico y tratamiento de los padecimientos anorrectales, tanto benignos como malignos; así como padecimientos de colon.

RADIOLOGÍA.- Especialidad de apoyo al diagnóstico mediante estudios de rayos X y otros métodos (ultrasonidos, resonancia).

REHABILITACIÓN.-Área de Ciencias de la Salud encaminada a facilitar que una persona con alguna lesión o discapacidad alcance un nivel físico, mental y/o sensorial óptimo, que permita compensar la pérdida de una función, a si como proporcionarle una mejor integración social.

REUMATOLOGÍA.- Subespecialidad médica que trata las enfermedades reumáticas (artritis reumatoide, lupus, entre otras)

TRAUMATOLOGÍA Y ORTOPEDIA.- Especialidad médica y/o quirúrgica que trata las alteraciones músculo-esqueléticas.



**UROLOGÍA.**- Es el área de la medicina que se encarga del estudio del sistema urinario (riñones, uréter, vejiga y uretra) en ambos sexos y del sistema genital en el hombre (testículos, próstata, vesículas seminales), así como la sexualidad del mismo.

Para acudir con estos médicos por primera vez, es indispensable contar con una referencia de su médico de primer contacto. En los municipios de Pénjamo, Salvatierra, San Luis de la Paz, Silao, y Yuriria, el médico de primer contacto puede otorgar pase de consulta para referencia a especialidad debidamente llenado.

Para entregar el pase de atención de consultas subsecuentes se requiere la receta médica en donde el médico especialista especifique la fecha de la próxima cita.

Si el paciente requiere más de tres (3) consultas con el médico especialista deberá presentar un resumen clínico al Coordinador Médico para autorización de pases de consulta subsecuentes.

En caso de urgencia oftalmológica o de traumatología, podrá ser atendido de primera instancia por el especialista, una vez recibida la consulta éste extenderá original y copia de la receta médica personal en donde indique el motivo detallado de la consulta de urgencia. El paciente firmará el original y el especialista le proporcionará una copia, misma que utilizará para surtir su medicamento.

#### **d. REQUISITOS PARA RECIBIR CONSULTA.**

Todos los médicos deben:

1. Solicitar su pase de consulta;
2. Verificar que la credencial esté vigente; y
3. De ser necesario solicitar una identificación del paciente.

El paciente:

1. Debe firmar de conformidad al terminar la consulta un pase o receta médica y revisar que se llenen debidamente los espacios de: datos del trabajador y paciente, diagnóstico, medicamentos y otras indicaciones. *Por favor verifique antes de firmar.*
2. NO debe realizar ningún pago en efectivo. Todo procedimiento adicional a la consulta que realice el médico en su consultorio tiene un cargo adicional al cobro de la misma y debe especificarse en la receta médica al momento de firmar. Es indispensable que el

procedimiento esté registrado en la receta médica (biopsias, pruebas cutáneas, electrocardiogramas, etc.)

#### **e. ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE.**

Si después de la consulta su caso requiere de estudios, los médicos de primer contacto tienen pases de servicio de apoyo. Sólo debe llenarlo su médico y usted acudir con los proveedores en convenio con la RED MÉDICA (ver Directorio Médico).

Cuando el médico solicite estudios mediante la receta médica, el trabajador o usuario deberá acudir con el Coordinador Médico para que le sea canjeado por el formato autorizado por la Red Médica: Pase de Servicio de Apoyo.

Una vez que le realicen los estudios deberá entregar al laboratorio el Pase de Servicios de Apoyo debidamente firmado de conformidad.

Algunos estudios de laboratorio requieren autorización; de ser éste el caso, su médico le indicará los trámites al respecto.

Las tomografías y resonancias magnéticas, angiografías, pruebas vestibulares, etc., requieren de un resumen del médico, mismo que deberá presentarse al Coordinador Médico para su autorización y orientación respecto a la realización del estudio. Es *indispensable* la autorización del Coordinador Médico, en caso contrario, la RED MÉDICA no se hace responsable del pago del servicio.

#### **f. ¿QUÉ HACER SI REQUIERE HOSPITALIZACIÓN?**

##### **I. RESUMEN MÉDICO Y ORDEN DE INGRESO.**

Si durante la consulta externa el médico determina que el paciente requiere hospitalización, deberá proporcionarle indicaciones para su ingreso en uno de los hospitales en convenio con RED MÉDICA e informar al Coordinador Médico.

Si el paciente ingresa por el área de urgencias, el hospital debe dar aviso inmediatamente al Coordinador Médico.

Es indispensable que un familiar acompañe al paciente a fin de apoyarle en los trámites que se deben realizar. Es requisito tener vigente su credencial para el pleno derecho al servicio. Una vez instalado el paciente en el hospital, el mismo paciente o un familiar puede ponerse en contacto con el Coordinador Médico para que se les oriente en el trámite a seguir.

Si durante la hospitalización se presentan eventos adicionales (interconsulta con otro especialista, estudios de diagnóstico e incluso cirugía), el hospital y/o médico tratante deberá notificar al Coordinador para su autorización.

## II. SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN.

El Coordinador entregará la SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN autorizada, el cual contiene información sobre el motivo o padecimiento por el que se hospitalizó al paciente, así como los honorarios médicos correspondientes al evento.

El formato deberá entregarse en el módulo de admisión al momento de ingresar al hospital. En caso contrario, el hospital podrá requerir un anticipo que garantice el pago de servicios. Es muy importante NO EXTRAVIAR el formato, ya que es el equivalente al cheque con que se paga la factura al hospital.

## III. RESUMEN DE EGRESO.

El Coordinador Médico hará entrega de un formato de RESUMEN DE EGRESO HOSPITALARIO, mismo que el familiar o el paciente deberán entregar al médico tratante, quien lo llenará con los datos que se solicitan.

Anexo al pase de hospitalización, se entrega un formato con la encuesta de satisfacción que el paciente o familiar deberá llenar y hacer llegar a la Red Médica, es necesario entregarla para poder evaluar la satisfacción de la atención hospitalaria a nuestros usuarios.



## 7. ¿QUE HACER EN CASO DE URGENCIAS?

Una **URGENCIA MÉDICA** es cualquier aparición *repentina* de alteración a la salud que pone en *peligro* la vida o la pérdida de un órgano o una función y por lo tanto requiere atención *inmediata*.

**Se considera una urgencia médica calificada:**

1. Paro cardio-respiratorio.
2. Traumatismo importante (habrá hemorragia visible o pérdida de conciencia).
3. Fracturas y golpes fuertes en cualquier parte del cuerpo.

4. Amputaciones, heridas extensas o penetrantes, sangrado abundante o persistente por cualquier vía.
5. Dolor intenso repentino y persistente en cualquier parte del cuerpo.
6. Pérdida del conocimiento, sobre todo si no se recupera.
7. Dificultad repentina y persistente para respirar.
8. Parálisis repentina de un brazo o pierna.
9. Pérdida repentina de la visión.
10. Convulsiones (ataques epilépticos).
11. Imposibilidad para orinar, teniendo deseo.
12. Deshidratación severa.
13. Ingestión de sustancias tóxicas (intoxicación por medicinas).
14. Quemaduras recientes e inhalación de gases o vapores tóxicos o irritantes.
15. Picaduras y mordeduras por animales venenosos.
16. Trastornos repentinos de la razón o la conducta.
17. Vómito o diarreas repetidas y frecuentes.
18. Temperatura alta (en niños menores de 5 años, mayor a 38°C).
19. Golpe severo en la cabeza.

Otras manifestaciones de enfermedad presentan menos peligro y deben ser atendidas por tu médico familiar, así los servicios estarán más desahogados y podrán atender con máxima eficacia y rapidez las verdaderas urgencias.

URGENCIA SENTIDA es la aparición de síntomas que refiere el paciente y que *no comprometen* la vida o la función de un órgano. En caso de que el derechohabiente acuda a los servicios de urgencia a solicitar consulta de primer contacto o de rutina, o bien, durante los horarios de atención de las Unidades de Primer Contacto, el deducible correspondiente a esta atención será del 100%.

#### **a. PROCEDIMIENTO.**

En caso de requerir asistencia médica de urgencia, sin importar la hora o el día, usted debe realizar los siguientes pasos:

- I. Acudir inmediatamente a los hospitales que tienen convenio con la Red Médica en su localidad (ver [Directorio Médico](#)) y solicitar atención del médico de guardia.

Estos hospitales tienen atención las 24 horas del día, los 365 días del año y cuentan con médicos disponibles para atender, estabilizar y, en su caso, trasladar al paciente en los eventos de urgencia.

En situaciones de *gravedad* o urgencia, ACUDA DE INMEDIATO A RECIBIR LA ATENCIÓN MÉDICA con o sin credencial y un vez pasado el peligro presente la credencial que lo acredita como derechohabiente de la Red Médica.

La atención médica inicial la otorga el médico de guardia quien, dependiendo del caso, puede solicitar apoyo a los médicos especialistas del hospital, preferentemente los convenidos con la Red Médica. Para este momento el Coordinador Médico, debió recibir notificación por parte del hospital, familiares o el paciente mismo del ingreso a la sala de urgencias. Si se diera el caso de no contar con médico especialista en convenio, el coordinador solicitará apoyo directamente con otros médicos, siempre con el objetivo de brindar solución al caso motivo de urgencia.

- II. Llamar por teléfono al Coordinador Médico (ver [Directorio Médico](#)), para recibir la indicación correspondiente y facilitar el trámite respectivo.
- III. Cuando el trabajador o sus beneficiarios, por extrema urgencia o tránsito temporal requieran atención médica fuera del estado de Guanajuato, en territorio nacional, ésta se solicitará en el hospital más cercano. En caso de un evento médico mayor (hospitalización) deberá notificarse a la Red Médica desde el primer momento a fin de apoyar y gestionar la atención correspondiente. Si el evento es menor (consulta y medicamentos) el trabajador deberá cubrir el costo de los mismos y solicitar recibo de honorarios a nombre del trabajador, así como factura a nombre de la Universidad (Universidad de Guanajuato, UGU 450325 KY2, Lascrain de Retana # 5 Guanajuato, Gto., C.P. 36000). Para tramitar el reembolso es necesario presentar a la brevedad posible, en la recepción administrativa de la Red Médica, la receta médica donde se consigne el motivo de la consulta y anexar el recibo y/o factura correspondiente.

#### **b. REQUISITOS**

Para recibir atención médica de urgencia, el único requisito es tener vigentes sus derechos a Red Médica.

#### **RECUERDE:**

1. Portar su credencial con fotografía vigente. Esto es de suma importancia para evitar contratiempos por un trámite no realizado. Es obligación del trabajador resellar su credencial y la de sus beneficiarios.
2. Es indispensable la identificación plena del enfermo. Si el médico o el hospital tienen duda sobre la identidad del enfermo, tienen derecho de solicitar una identificación oficial o bien, la confirmación en las oficinas de la RED MÉDICA.

#### **c. SI SU CASO REQUIERE HOSPITALIZACIÓN.**

Para el ingreso a un hospital se deben cubrir los requisitos indicados anteriormente que comprueben su derecho a la Red Médica.

La indicación de hospitalizar un paciente corresponde únicamente al médico tratante. No se debe ingresar un paciente si no es valorado previamente por un médico. De proceder de manera contraria, la responsabilidad de cubrir los gastos recaerá en la persona que solicite el ingreso al hospital. Esto aplica por igual a los médicos que no tienen convenio con la Red Médica, por lo que es muy importante consultar con el Coordinador Médico sobre el caso y trámites a seguir antes de ingresar.

#### **d. ¿Y EN CASO DE CIRUGÍA?**

En aquellos casos que se requiere cirugía de urgencia, el médico debe avisar al Coordinador Médico, exceptuando sólo las situaciones de extrema urgencia en que esté amenazada la vida y/o la función de un órgano o miembro anatómico, en las que el médico tratante debe decidir con el paciente y/o familiar y posteriormente avisar a la RED MÉDICA.

Si la cirugía no es urgente, se debe notificar primero al Coordinador Médico para que junto con el médico tratante y el paciente, se tome la mejor decisión.

Los gastos generados por todo evento quirúrgico que no sea notificado con la debida anticipación a la RED MÉDICA, no serán cubiertos; y correrán por cuenta del paciente.

#### **e. ¿CÓMO SURTO EL MEDICAMENTO DE URGENCIA?**

El hospital proporciona los medicamentos que el paciente requiere durante su estancia en urgencias. Debiendo entregarle el tanto con la leyenda de "Urgencia" del Formato ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE URGENCIAS para surtirla en las farmacias de convenio. En caso de que la farmacia no cuente con algún medicamento, el paciente o su familiar deberán pasar a la Coordinación Médica con copia de la receta, para que se les otorgue un VALE DE MEDICAMENTOS para ser surtido en las farmacias convenidas.



[Inicio](#)

### **8. ¿CÓMO SURTIR MEDICAMENTOS?**

Para el surtimiento de su medicamento acuda a las farmacias en convenio (Ver [Directorio Médico](#)). En caso de no encontrar el medicamento indicado por su médico comuníquese a la Red Médica Universitaria.

Es muy importante NO extraviar sus formatos de RECETA MÉDICA o VALE DE MEDICAMENTOS, ya que es el equivalente de un cheque al portador.

### **a. PASE DE RECETA MÉDICA.**

El formato de RECETA MÉDICA, es el documento con el cual usted puede acudir a solicitar sus medicamentos a las farmacias que tienen convenio con RED MÉDICA, debiendo entregar el pase de color blanco que indica “Farmacia” previamente firmado de conformidad.

En la farmacia le solicitarán que firme el ticket que ampara la compra. Es necesario que VERIFIQUE que le entreguen y cobren los productos solicitados.

Se puede dar el caso de que NO cuenten con todos los medicamentos en ese momento. Tenemos el compromiso de las farmacias en convenio, de proveer los medicamentos faltantes en un máximo de tres días. Puede exigir respetuosamente a la farmacia el surtimiento de la receta en su totalidad. Si el servicio no se cumple en los tiempos convenidos favor de reportarlo a la Red Médica por cualquiera de los medios establecidos en el apartado FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS de este Manual, informando la fecha, el horario, la farmacia y el domicilio de ésta.

### **b. VALE DE MEDICAMENTO PARA ENFERMEDADES CRÓNICAS**

Los pacientes con enfermedades crónicas NO pueden suspender su tratamiento, por lo que deben tener medicamento disponible. En caso de que su enfermedad esté *controlada médicamente*, puede acudir a la Coordinación Médica por un Vale de Medicamentos. Presente copia de su Receta Médica vigente, es decir no más de seis (6) meses desde la última consulta, donde se especifican la dosis y el tiempo que estará tomando los medicamentos indicados.

Para evitar contratiempos, planea acudir por su vale de medicamento con anticipación. Si su receta no especifica el tiempo del tratamiento, acuda con el médico tratante o de primer contacto y solicítele que registre el tiempo de uso del medicamento y fecha de próxima cita en la receta.

En caso de tener algún problema con sus medicamentos, póngase en contacto con el Coordinador Médico, quien le orientará sobre la mejor manera de solucionarlo.

Durante el tiempo de prescripción, sólo se surten los medicamentos necesarios para un mes, debiendo regresar cada mes por la renovación del vale de medicamentos, así como para valoración por parte del personal de enfermería.

No se podrán prescribir más de tres cajas por medicamento.

No se surten recetas de médicos externos a la Red Médica, salvo los casos autorizados por el Coordinador Médico, debidamente justificados.

Los vales de medicamentos se utilizan EXCLUSIVAMENTE para pacientes con enfermedades crónico-degenerativas. Las únicas enfermedades No-Crónico-Degenerativas que ameritan vale de medicamentos por requerir tratamiento a largo plazo son: Climaterio y Menopausia, Asma y Epilepsia.



## **9. TRÁMITE DE CIRUGÍA.**

### **a. SOLICITUD DE CIRUGÍA.**

Cuando su médico indique necesidad de programar cirugía, el primer paso es notificar a la RED MÉDICA y remitir el resumen médico realizado por el médico en una hoja membretada o receta personal, donde se especifique el motivo de la cirugía, tipo de cirugía y los resultados esperados de la misma, si requiere de algún material adicional o equipo especializado, así como si es de urgencia o se puede programar.

Este resumen médico se debe entregar en la Coordinación Médica, para iniciar autorizar procedimiento.

### **b. SEGUNDA OPINIÓN.**

Todos los procedimientos quirúrgicos, a excepción de las urgencias, son enviados a segunda opinión con otro médico de la misma especialidad en convenio en la misma ciudad o en otra donde exista.

Estamos convencidos de que tomar la decisión de una cirugía es muy importante porque, además de que el paciente contará con mayor información sobre su enfermedad y las alternativas de su tratamiento, implica modificar de manera temporal la dinámica laboral y de la familia. La intención de la segunda opinión es garantizar que nuestros pacientes estén recibiendo *la mejor opción* de tratamiento disponible para su problema y un mejor respaldo en la toma de decisión de la cirugía.

El médico que emite la segunda opinión debe enviar su resumen por escrito, y el paciente y/o familiar decide quién realizará la cirugía. Una vez autorizada la cirugía, se emite formato SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN.



### **c. PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA.**

Una vez autorizada la cirugía, el paciente se contacta con médico tratante y firma el Consentimiento Informado, documento que indica que recibió la información necesaria y oportuna sobre el procedimiento a seguir y que está de acuerdo. Este documento también lo firma un testigo. El médico tratante fija la fecha del evento.

### **d. SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN.**

La Solicitud de Hospitalización autorizada por el Coordinador Médico y firmada de conformidad por el trabajador, deberá entregarse por el paciente o familiar en el momento de ingreso al hospital en admisión.

### **e. INGRESO A HOSPITAL.**

El ingreso al hospital requiere de los mismos trámites que se mencionan en el caso de urgencias. Al ingresar al hospital, se debe comprobar que el paciente cuenta con sus derechos vigentes.

### **f. DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN.**

Es *indispensable* que un familiar acompañe al enfermo durante su estancia en el hospital para que le otorgue apoyo.

Todos los medicamentos administrados por el personal de enfermería se solicitan a través de un formato que debe firmar el paciente o su familiar. Se deben cancelar con una línea los espacios vacíos.

Todos los gastos generados por su atención están cubiertos por la RED MÉDICA. A excepción de las llamadas telefónicas y los servicios personales del paciente y acompañantes.

No se le debe exigir al trabajador o familiar ningún pago para el hospital o médicos; si esto ocurriera, favor de comunicarse de inmediato con el Coordinador Médico.

### **g. EGRESO DEL HOSPITAL.**

El médico tratante es quien autorizará el alta del paciente, el día y hora que juzgue conveniente de acuerdo a la evolución médica del mismo. Deberá entregar al paciente o familiar las indicaciones para cuidados y tratamiento médico en el domicilio.

El médico debe llenar y firmar el resumen de egreso hospitalario que previamente se le hace llegar, donde se especifican: datos generales del

trabajador y paciente, diagnóstico de ingreso y de egreso, resumen de evolución y manejo hospitalario, motivo del egreso y pronóstico.

Los medicamentos que se prescriben para continuar tomando en casa deberán ser surtidos en las farmacias de convenio por lo que el médico debe anotarlas en una receta. Posteriormente el paciente o familiar deberán pasar por el VALE DE MEDICAMENTO a la Coordinación Médica del municipio.

El paciente o familiar deberá llenar la encuesta de satisfacción entregada anexa a la Solicitud de Hospitalización autorizada y hacer llegar a la Red Médica.

Usted NO realizará pago alguno. Debe solicitar y revisar el estado de cuenta del hospital y firmar de conformidad. Es necesario verificar que no se hagan cargos indebidos por material, estudios o medicamentos no utilizados por el paciente.

Si por algún motivo el hospital no cuenta con habitaciones de las convenidas por la RED MÉDICA, se le debe asignar otra de nivel superior sin cargo adicional. Si durante su estancia se desocupa una habitación de las convenidas, se le trasladará a ella en el momento que el estado de salud lo permita y el hospital así lo decida.

Si el paciente solicita una habitación superior a la convenida, éste deberá cubrir la diferencia directamente al Hospital. Los convenios personales que acepten el paciente o familiares corren totalmente por cuenta de los mismos.

En caso de que algún derechohabiente decida atenderse con un médico no en convenio con la RED MÉDICA, éste cubrirá el importe de la atención.



[Inicio](#)

## **10. ¿QUÉ HACER CUANDO SE EXPIDE INCAPACIDAD?**

El médico tratante es el único facultado para expedir la incapacidad al trabajador universitario basándose en su valoración médica. Deberá hacerlo en el formato de Licencia Médica o en su defecto en una receta personal. Es obligación del trabajador notificar a su jefe inmediato dentro de las primeras 24 horas de la incapacidad, y dentro de los 3 días siguientes a la expedición deberá entregar el documento de incapacidad correspondiente en la Red Médica.

La Red Médica validará la incapacidad correspondiente y, si existiera alguna observación, el Coordinador Médico o el Jefe de Medicina del Trabajo se comunicarán con el médico tratante para la justificación respectiva.



[Inicio](#)

## 11. FINANCIAMIENTO DE LA RED MÉDICA

El financiamiento de los servicios médicos otorgados por la Red Médica, estará a cargo de la Universidad de Guanajuato y del trabajador universitario, aportando este último un 1.6% de aportación sobre su salario integrado, así como un deducible por los servicios médicos que reciban él y sus beneficiarios. <sup>(1)</sup>

Todo trabajador incorporado al servicio médico de la Red, deberá cubrir a la misma, siempre y cuando haga uso de los servicios que la Red otorga:  
I.- Un deducible del costo total del servicio, de acuerdo a su nombramiento y antigüedad, de conformidad con la siguiente tabla de porcentajes. <sup>(2)</sup>

Nombramiento	Menor de 10 Años	Mayor o Igual de 10 Años y Menor de 20	Mayor o Igual a 20 Años
TC 40 Hrs.	20%	15%	10%
TC 30 Hrs.	30%	20%	15%
Medio Tiempo	35%	25%	20%
<b>T.P. Cuya sumatoria de nombramiento sea igual o mayor a 20 Hrs./sem/mes, se aplica lo establecido para los profesores de carrera</b>			
TP de 15 a 19 HSM	40%	30%	25%
TP 10 a 14 HSM	50%	40%	35%
TP 1 a 9 HSM	60%	50%	45%
Trabajador Administrativo de Base	20%	15%	10%

(1) Disposición Trigésima Sexta de las *Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la Red Médica Universitaria*.

(2) Disposición Trigésima Séptima de las *Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la Red Médica Universitaria*.



[Inicio](#)

## **12. QUEJAS, COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.**

Si durante su atención médica usted nota alguna anomalía o no recibe la atención esperada, le sugerimos que se comunice con el Coordinador Médico y/o a la Oficina Central de Red Médica Universitaria para informar la situación.

Preferentemente, se solicita realizarla lo más pronto posible POR ESCRITO, a través del buzón de la Red Médica, el Buzón de quejas, sugerencias y comentarios de la Universidad de Guanajuato ([www.ugto.mx](http://www.ugto.mx)) y/o por correo electrónico a la siguiente dirección: [mca@ugto.mx](mailto:mca@ugto.mx). Ninguna queja procederá si no se realiza de esta manera.

Le garantizamos que efectuaremos el seguimiento conducente y recibirá notificación de las medidas tomadas al respecto.

Se agradecen los comentarios y/o sugerencias para mejora de los procesos, así como las felicitaciones que nos permiten encomiar al personal que le ha atendido como Usted se merece.



## **13. DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE LOS MÉDICOS.**

### **a. LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES.**

- I. Recibir atención médica adecuada.
- II. Recibir un trato digno y respetuoso.
- III. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- IV. Decidir libremente sobre su atención.
- V. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- VI. Ser tratado con confidencialidad.
- VII. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- VIII. Recibir atención médica en caso de urgencia.
- IX. Contar con un expediente clínico.
- X. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

### **b. LOS DERECHOS DE LOS MÉDICOS.**

- I. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
- II. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.
- III. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional.
- IV. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica.
- V. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares.
- VI. Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
- VII. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.
- VIII. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
- IX. Salvaguardar su prestigio profesional.
- X. Percibir remuneración por los servicios prestados.



[Inicio](#)

## **14. COMENTARIOS FINALES.**

Recuerde que para *todo* trámite es *indispensable* portar su credencial *vigente*. Al no tenerla se le podría negar o retrasar la atención como derechohabiente de la RED MEDICA. Para garantizar el uso apropiado de los servicios que la RED MÉDICA ofrece, es obligatorio que los médicos y proveedores médicos, le soliciten su credencial sin que esto constituya falta alguna a sus derechos.

La RED MÉDICA es de todos los Universitarios y debemos vigilar su buen funcionamiento. Si usted observa o detecta una anomalía por el uso indebido o recibe un mal trato, hágalo saber a la RED a través de los medios establecidos según el apartado 12. QUEJAS, COMENTARIOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES de este Manual. Si usted tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de la RED MÉDICA o la utilidad de este Manual, por favor diríjase con nosotros y háganos llegar sus opiniones.

Incurrir en el uso indebido de los servicios de la RED MÉDICA constituye una falta de probidad según lo establecido en la Disposición Trigésima Novena de las *Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la Red Médica Universitaria*, que puede llevarlo a hacerse acreedor a una sanción.

Todo el personal que labora en la RED MÉDICA estamos comprometidos con sus necesidades de atención en salud y las acciones de mejora continua para mantener y elevar la calidad del servicio a las familias universitarias.

Dra. Brenda del Carmen Sabanero Contreras  
DIRECTORA