

UNIVERSIDAD DE
GUANAJUATO



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
SECRETARIA DE GESTIÓN Y DESARROLLO
RED MÉDICA UNIVERSITARIA

CLAVE:
SAL01

MANUAL DEL
DERECHOHABIENTE

MANUAL DEL DERECHOHABIENTE



CONTENIDO

Página

INTRODUCCIÓN

AFILIACIÓN

SERVICIOS MEDICOS

SERVICIOS MEDICOS NO CUBIERTOS POR LA RED MEDICA

FINANCIAMIENTO DE LA RED MEDICA

URGENCIAS

CONSULTA MEDICA

HOSPITALIZACIÓN

CIRUGIA

COMO SURTIR LOS MEDICAMENTOS

INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO

FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS

DERECHOS DE LOS PACIENTES Y MÉDICOS

COMENTARIOS FINALES

GLOSARIO

DIRECTORIO



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento es el resultado de un análisis conjunto del personal que labora en la Red Médica Universitaria. En él quedan contenidos los procesos a seguir por los derechohabientes desde su solicitud de atención médica hasta la satisfacción del servicio. Su objetivo es facilitar el uso de los servicios a RED MEDICA UNIVERSITARIA. Es un instrumento de orientación y guía al derechohabiente.

ATENTAMENTE

Dr. Daniel Pérez Cervantes

Director de la Red Médica Universitaria



AFILIACION

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

La Red Médica Universitaria expedirá a todos las y los beneficiarios una **credencial**, toda vez que ya se encuentren debidamente afiliados, a fin de que puedan hacer uso de los servicios.

Las y los beneficiarios que disfruten de los servicios establecidos deberán observar las políticas que al efecto establezca la Red Médica Universitaria.

Requisitos para la afiliación

- Llenar solicitud de Afiliación
- Copia del acta de nacimiento del trabajador
- Copia del acta de nacimiento de las y los beneficiarios
- CURP de las y los beneficiarios
- Cuando aplique, copia del acta de matrimonio o acreditación legal de concubinato (acta notariada de concubinato)
- Constancia de estudios o formato de inscripción oficial en institución del Sistema Educativo Nacional para las y los hijos mayores de 18 años y menores de 25 años.
- En caso de cónyuge o concubino:
 - a) copia de identificación oficial (Pasaporte vigente, Credencial para votar, Cédula profesional, Cartilla del Servicio Militar Nacional, Identificación oficial vigente con fotografía y firma, expedida por el gobierno federal, estatal, municipal o del Distrito Federal, Tratándose de extranjeros el documento migratorio vigente que corresponda, emitido por la autoridad competente, Certificado de Matricula Consular, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores o en su caso por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional.);
 - b) Registro Federal de Contribuyentes (RFC) con homoclave,
 - c) CURP y documento o carta de conformidad para realizar las investigaciones correspondientes ante las instituciones médicas firmada por el cónyuge o concubino: IMSS, ISSSTE y PEMEX.

Las y los hijos mayores de 18 años y menores de 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 actualizada, dependiendo de la modalidad del programa académico (no incluye propedéuticos, idiomas y formación para el trabajo);
- b. Dependen económicamente del trabajador; y
- c. Permanecen solteras, solteros y sin hijas, hijos.



SERVICIOS MÉDICOS

Los servicios médicos se prestarán a las y los trabajadores y sus beneficiarios directamente por la Red Médica Universitaria, 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 o Especialidad

2) Atención médica para accidentes de trabajo y enfermedades profesionales

Cláusula sexta de las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria.

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.
- 11.- Gastos generados por trámites administrativos.

Cláusula octava de las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria

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 porcentaje de su salario y **deducibles** por los servicios médicos que reciban él y sus beneficiarios.

Cláusula trigésima sexta de las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la Red Médica Universitaria.

ES OBLIGACIÓN DEL DERECHOHABIENTE PRESENTAR SU CREDENCIAL VIGENTE DE RED MÉDICA, en caso de no presentarla al proveedor médico, la Red Médica Universitaria se deslinda de toda responsabilidad en la atención.



Las y los trabajadores incorporados al servicio médico de la Red, deberá cubrir a la misma un deducible del costo total del servicio recibido, que variará de acuerdo a su nombramiento y antigüedad, de conformidad con la siguiente tabla de porcentajes:

Nombramiento	Menor de 10 años	Mayor o igual de 10 años y menor de 20	Mayor o igual a 20 años
T.C. 40 Hrs.	20%	15%	10%
T.C. 30 Hrs.	30%	20%	15%
Medio Tiempo	35%	25%	20%
T.P. Cuya sumatoria de nombramiento sea igual o mayor a 20 hrs./sem/mes, se aplica para los profesores de carrera			
T.P. de 15 a 16 HRM	40%	30%	25%
T.P. 10 a 14 HSM	50%	40%	35%
T.P. 1ª 9 HSM	60%	50%	45%
Trabajador Administrativo de base	20%	15%	10%

Cláusula trigésima séptima de las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria.

I.- URGENCIAS

Una Urgencia Médica es todo padecimiento de orden agudo o crónico agudizado, que plantea una amenaza para el funcionamiento del organismo o para la vida y que requiere atención inmediata.

Ejemplos de situaciones que representan una urgencia real:

- Heridas
- Quemaduras. Exposición intensa a radiaciones
- Hemorragias
- Ingesta accidental o voluntaria de venenos, dosis exageradas de medicamentos, químicos tales como solventes, hidrocarburos, insecticidas, etc.
- Mordeduras o piquetes de animales e insectos
- Traumatismos severos, fracturas evidentes
- Traumatismos craneales con o sin pérdida de conocimiento
- Convulsiones
- Pérdida del estado de conciencia o cambios de personalidad evidente
- Fiebre en sujetos pediátricos y ancianos
- Dificultad respiratoria súbita



- Deshidratación (boca seca, piel poco elástica, llanto sin lágrimas)
- Reacciones inesperadas por la exposición a alérgenos conocidos (mariscos, frutas, medicamentos, lácteos, etc.)
- Reacciones alérgicas súbitas (aparición de ronchas, inflamación de labios y párpados, dificultad respiratoria).
- Pérdida súbita de la movilidad de alguna parte del cuerpo.
- Cuerpo extraño en ojos, oídos, garganta, vías aéreas y otros orificios naturales.

Otras manifestaciones de enfermedad presentan menos peligro y deben ser atendidas por tu médico de primer contacto, así el servicio se brindará con máxima eficacia y rapidez.

I.1 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 (consultar página web www.redmedica.ugto.mx, apartado 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, ACUDA DE INMEDIATO A RECIBIR LA ATENCIÓN MEDICA En caso de no portar la credencial de Red Médica, 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 urgencia 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-Administrativo, debió recibir notificación por parte del hospital, familiares o del paciente mismo del ingreso a la sala de urgencias. Si se diera el caso de no contar con médico especialista en convenio, el Coordinador solicita apoyo directamente con otros médicos dependiendo del caso, siempre con el objetivo de brindar solución al caso que motivó la urgencia.

En caso de requerir aclaración o presentar un problema durante la atención médica:

I. Llamar por teléfono al Coordinador Médico-Administrativo que le corresponde para recibir la indicación correspondiente y facilitar el trámite respectivo (consultar en <http://www.ugto.mx/directorio-universidad-guanajuato/secretaria-de-gestion-y-desarrollo-ug/direccion-de-la-red-medica>)

II. Cuando el trabajador o sus beneficiarios, **por extrema urgencia** o tránsito temporal requieran atención médica fuera del estado de Guanajuato, ésta se solicitará en el hospital más cercano. En caso de un evento médico mayor (hospitalización) **deberá notificarse a la Red Médica en 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 y factura a nombre de la Universidad de Guanajuato (Datos Fiscales: **Universidad de Guanajuato, UGU 450325 KY2, Lascuráin de Retana # 5 Guanajuato, Gto., C.P. 36000**).

Para tramitar el reembolso es necesario presentar en la Jefatura de Servicios Administrativos de la Red Médica (Conjunto Administrativo Noria Alta s/n. Col. Noria Alta en Guanajuato, Gto) los siguientes documentos:

- 1.- Resumen médico donde se exprese el motivo de la consulta
- 2.- Receta médica
- 3.- Recibo de honorarios y/o factura correspondiente.

III. En caso de viajar fuera del país, deberá contratar un seguro médico.

I.2 ¿CÓMO SURTO EL MEDICAMENTO DE URGENCIA?

El hospital proporciona los medicamentos que el paciente requiere durante su estancia en urgencias. En caso de que la farmacia del hospital no cuente con algún medicamento, el médico tratante deberá extender una receta personal indicando el o los medicamentos requeridos, para que:

- Pase a la Coordinación Médica-Administrativa con copia de la receta, para que se les otorgue el vale de medicamentos, con el que podrán surtirlos en las farmacias convenidas.
- Para cualquier duda comuníquese a la Dirección de la Red Médica a los teléfonos (01.473) 73 2 00 06 ext. 8242, 8218.

A su egreso, el hospital deberá entregar copia del formato de “Atención de Urgencias” para surtirla en las farmacias en convenio con la Red (consultar página web <http://www.ugto.mx/redmedica/> apartado directorio médico).

I.3 REQUISITOS

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

Los afiliados tienen el derecho de recibir atención médica en caso de urgencia que ponga en riesgo la vida, en cualquier hospital público o privado de todo el territorio nacional.

En cuanto el paciente se encuentre fuera de peligro, se deberá trasladar al hospital en convenio con la Red Médica, o donde se indique. Esto aplica SÓLO EN CASOS DE URGENCIA. (Ver apartado número 7 del presente manual).



I.4 REQUISITOS DE HOSPITALIZACIÓN

- 1.- Tener actualizada la credencial de Red Médica. Esto es de suma importancia para los familiares del paciente que son los que más sufren las consecuencias de un trámite no realizado a tiempo. **Es obligación del trabajador resellar su credencial anual o según la Red lo requiera.**
- 2.- Es indispensable la identificación plena del enfermo, en caso de no presentar credencial de Red Médica puede identificarse con la credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) o de alguna institución educativa en el caso de menores de edad.
- 3.- Los hospitales le solicitarán o tomarán una copia de su identificación y credencial de la RED MÉDICA.
- 4.- Si el médico o el hospital tienen duda sobre la identidad del enfermo, tienen derecho de solicitar confirmación en la Coordinación Médica Administrativa o en las oficinas de la RED MÉDICA.

I.5 ¿Y EN CASO DE CIRUGIA?

En aquellos casos que se requiere **cirugía de urgencia** el médico debe avisar al Coordinador Médico-Administrativo, exceptuando sólo las situaciones de **extrema urgencia** en que está de por medio la vida y/o la función de un órgano o miembro anatómico, 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-Administrativo para que junto con el médico tratante se tome la decisión sobre el caso en particular.

Previo al egreso del paciente y una vez resuelta la **urgencia**, el trabajador o familiar deberá solicitar al Médico tratante **Resumen Médico** que presentará al Coordinador Médico-Administrativo para la expedición del formato de **“Solicitud de hospitalización” (FO-RED-11)** que deberá entregar a la Administración del Hospital.

I.6 SI SU CASO REQUIERE HOSPITALIZACIÓN.

RESUMEN MÉDICO Y ORDEN DE INGRESO.

Si 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-Administrativo.

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

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



I.7 PASE DE HOSPITALIZACIÓN.

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

La Solicitud de Hospitalización 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 la Solicitud, ya que es el equivalente al cheque con que se paga la factura al hospital.

I.8 RESUMEN DE EGRESO.

El Coordinador Médico entregará 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 a la Solicitud 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 Universitaria, a la Coordinación de Certificación y Calidad en Salud; es importante entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios y poder retroalimentar a nuestros proveedores médicos.

I.9 - NOTAS IMPORTANTES

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-Administrativo sobre el caso y trámites a seguir antes de ingresar al paciente (consultar <http://www.ugto.mx/directorio-universidad-guanajuato/secretaria-de-gestion-y-desarrollo-ug/direccion-de-la-red-medica>)

Durante su estancia en el hospital deberá firmar gastos por los medicamentos y/o material utilizado en su atención, **VERIFIQUE** que corresponda realmente a lo proporcionado y tache los espacios en blanco posteriores al listado.

En caso de requerir servicio de ambulancia deberá llamar a la Coordinación Médico-Administrativa para que lo apoyen en la contratación de este servicio; en caso de necesitarla en horario no laborable, deberá ponerse en contacto al número de emergencia 911.



II.- CONSULTA MÉDICA

II.1 LA CITA

Para agendar una cita en las Unidades de Primer Contacto (UPC) de Red Médica se puede realizar: de manera telefónica, presencial o por internet a través del sistema INTRAUG.

Para agendar cita con médicos fuera de UPC, 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 y horarios de consulta. (consultar página www.redmedica.ugto.mx apartado directorio médico)

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

II.2 CONSULTA MÉDICA DE PRIMER CONTACTO.

La atención de primer contacto incluye:

Medicina General
Medicina Interna
Pediatria
Ginecología
Homeopatía

Se otorga en las Unidades de Primer Contacto Guanajuato y León -medicina general-. En caso de no contar con Unidad de Primer Contacto en su municipio es necesario solicitar cita ya sea por teléfono o personalmente con el médico y acudir a la dirección del consultorio del médico, presentando la credencial de Red Médica vigente. (consultar página www.redmedica.ugto.mx apartado directorio médico).

En los municipios de León, Salamanca, Salvatierra, San Luis de la Paz, Silao, Pénjamo, Yuriria y Moroleón los médicos de primer contacto tienen pases de consulta.

II.3 CONSULTA DE ESPECIALIDAD.

Para acudir con estos médicos, **en caso de ser primera consulta**, es indispensable contar con una referencia de su médico de primer contacto. Su médico tratante deberá registrarlo en el Expediente Electrónico y anotar la especialidad de referencia en la Receta Médica en el apartado Interconsulta. Posterior deberá solicitar cita con el médico especialista y acudir a la Coordinación Médica-Administrativa correspondiente por su pase o con los enlaces de Red Médica en los municipios de Silao, San Luis de la Paz, Salvatierra, Pénjamo y Yuriria. Para entregar el pase de primera consulta y en caso de requerir consultas subsecuentes se



requiere la receta médica en donde el médico especialista especifique la fecha de la próxima cita.

En este grupo se encuentran:

ALERGOLOGÍA.- Estudia el tratamiento de las enfermedades alérgicas como son: asma, rinitis, urticaria.

ANGIOLOGÍA.- Especialidad de la medicina que estudia y trata las enfermedades de los vasos sanguíneos (arterias, venas, capilares, linfáticos).

CARDIOLOGÍA.- Estudia el corazón y sus funciones en estado normal y patológico.

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

DERMATOLOGÍA.- Especialidad médica encargada del estudio de la estructura y función de la piel, así como de las enfermedades que la afectan y su prevención.

ENDOCRINOLOGÍA.- Es la rama de la Medicina que se encarga de estudiar y tratar las enfermedades de las glándulas que producen hormonas (ovarios, tiroides, diabetes)

GASTROENTEROLOGÍA.- Especialidad médica que se ocupa de todas las enfermedades del aparato digestivo (esófago, estómago, hígado, vías biliares, páncreas, intestino delgado, colon, recto)

GERIATRÍA.- Rama de la Medicina ocupada de los aspectos preventivos, clínicos y terapéuticos de los ancianos.

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

NEFROLOGÍA.- Rama de la Medicina que estudia las múltiples alteraciones que afectan los líquidos y los electrolitos del cuerpo así como las enfermedades renales, su diagnóstico y tratamiento.

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

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

NEUROCIRUGÍA.- Rama de la cirugía 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 y realiza investigación en áreas para incidir 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.

ONCOCIRUGÍA.- Especialidad que se dedica al diagnóstico y tratamiento quirúrgico del cáncer.

OTORRINOLARINGOLOGÍA.- Estudio y tratamiento anatómico, fisiológico y patológico del oído, las fosas nasales y la laringe.

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

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

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

REUMATOLOGÍA.- Especialidad de la Medicina que trata las enfermedades reumáticas (artritis reumatoide, lupus)

TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORTOPÉDICA.- 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).

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

Para el surtimiento de su(s) medicamento(s) acuda solo a las farmacias en convenio (consultar página www.redmedica.ugto.mx); en caso de no encontrar el medicamento indicado por su médico comuníquese a la Coordinación Médica Administrativa o a la Dirección de la Red Médica.

II.4 REQUISITOS PARA RECIBIR CONSULTA.

Todos los médicos **deben**:

- Solicitar su pase de consulta (Receta Médica);
- Verificar que la credencial esté vigente; y
- De ser necesario solicitar una identificación del paciente.

**El paciente:**

- Debe firmar de conformidad al terminar la consulta la **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.**

- 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, destrostix, etc.).

II.5 ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE.

Si después de la consulta su caso requiere de estudios de diagnóstico, el médico tratante deberá de especificar el tipo de estudio requerido en su Receta Médica en el apartado de Laboratorio, Gabinete u Otros. Posterior deberá solicitar su Pase de Servicios de Apoyo en la recepción de la Unidad de Primer Contacto o en la Coordinación Médica-Administrativa correspondiente.

(<http://www.ugto.mx/redmedica/images/servicios/expedicion-pase-servicio-apoyo-medico-tys-red-06-v14>)

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

Algunos estudios de gabinete requieren autorización; de ser éste el caso, el Pase de Servicio de Apoyo tendrá que ser autorizado por el Coordinador Médico-Administrativo correspondiente.

Los estudios de Gabinete que requerirán autorización previa por parte de la Coordinación Médica-Administrativa son los siguientes:

- Tomografía computarizada
- Resonancia magnética
- Medicina nuclear
- Mastografía
- Eco cardiografía
- Ecometría de ojo
- Laparoscopia diagnóstica
- Artroscopia diagnóstica
- Electroencefalograma
- Potenciales evocados
- Electromiografía
- Prueba de esfuerzo
- Cateterismo cardiaco
- Flebografía



- Eco-Doppler
- Audiometría
- Campimetría
- Espirometría
- Endoscopia
- Densitometría Ósea

Consideraciones:

- Ponerse en contacto con el proveedor para recibir instrucciones precisas de las condiciones en las que se deberá presentarse para la realización del estudio.
- Deberá presentar al proveedor el formato “Pase de Servicio de Apoyo” debidamente requisitado, así como la Credencial de Red Médica actualizada
- La vigencia del Pase de Servicio de Apoyo es de 30 días naturales a partir de la fecha de expedición.

III.- HOSPITALIZACIÓN.

III.1 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-Administrativo.

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

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 deberán ponerse en contacto con el Coordinador Médico para que se les oriente en el trámite a seguir.

III.2 SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN.

Recepción de las Unidades de Primer Contacto o el Coordinador entregará la SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN autorizado, el cual contiene información sobre el motivo o padecimiento por el que se hospitalizó al paciente, así como los honorarios médicos correspondientes al evento.

La solicitud 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 la solicitud, ya que es el equivalente al cheque con que se paga la factura al hospital.

III.3 RESUMEN DE EGRESO.

Recepción de las Unidades de Primer Contacto o el Coordinador también 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 a la solicitud de hospitalización, se entrega un formato con la encuesta de satisfacción que el paciente o familiar deberá llenar y entregarla en la Coordinación Médica-Administrativa correspondiente, es necesario entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios.

IV. CIRUGÍA.

IV.1 SOLICITUD DE CIRUGÍA.

Quando su médico indique que requiere de cirugía, el primer paso es NOTIFICAR al Coordinador Médico-Administrativo correspondiente y entregar el resumen médico, para iniciar la integración de su expediente.

Este resumen lo realiza 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 señalar si es de urgencia o se puede programar.

IV.2 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 ciudad o en otra donde exista.

Estamos convencidos de que tomar la decisión de una cirugía es muy importante porque, además de los aspectos médicos, 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. Por esta razón, le sugerimos al paciente optar por una segunda opinión. El médico que emite la segunda opinión debe enviar su resumen por escrito, una vez autorizada la cirugía, y el paciente y/o familiar decide entonces quién realizará la cirugía.

IV.3 PROGRAMACION DE CIRUGÍA.

Con el expediente integrado, se entrega al médico tratante el formato de **autorización de cirugía** donde se consigna el tipo de cirugía, quiénes participan en la misma y qué resultados se esperan. Asimismo, el paciente firmará el **consentimiento informado**, dicho documento 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 Coordinador Médico-Administrativo de Campus acuerda con el médico tratante la fecha del evento.



IV.4 PASE DE HOSPITALIZACIÓN.

Una vez autorizada la cirugía por el Coordinador Médico-Administrativo correspondiente, en Recepción de las Unidades de Primer Contacto o Coordinación Médica Administrativa correspondiente se deberá entregar la Solicitud de Hospitalización, donde se consigna: diagnóstico, procedimiento, tabulador y días de estancia autorizados.

La solicitud, firmado de conformidad por el trabajador, deberá entregarse en el momento de ingreso al hospital en el módulo de admisión.

IV.5 INGRESO A HOSPITAL.

El ingreso al hospital requiere de los mismos trámites que se mencionan en el caso de urgencias. Debe quedar claro que para decidir su hospitalización en una cirugía, es indispensable contar con un expediente completo del caso en la RED MÉDICA, de lo contrario NO SE CUBRIRÁN LOS GASTOS que se generen del evento quirúrgico.

Al ingresar al hospital, se debe comprobar que el paciente cuenta con sus derechos vigentes presentando su credencial. El paciente o familiar, debe entregar en la administración la SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN autorizado por el Coordinador Médico-Administrativo de Campus (ver página web www.redmedica.ugto.mx apartado contáctenos).

IV.6 DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN.

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

Todos los medicamentos administrados por el personal de enfermería se solicitan a través de un formato que debe firmar el paciente o su familiar.

Todos los gastos generados por su atención están cubiertos por la RED MÉDICA. A excepción de las llamadas telefónicas y 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-Administrativo.

IV.7 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 del mismo. Deberá entregar 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 especifica: 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 surtirse en las farmacias de convenio (San Francisco de Asís e ISSEG), por lo que el médico debe anotarlas en



una receta para posteriormente sea autorizado a través del **VALE DE MEDICAMENTO** en la Coordinación Médica-Administrativa.

Anexo a la **Solicitud de Hospitalización** se entrega un formato con la encuesta de satisfacción que el paciente o familiar deberá llenar y entregar en la Coordinación Médica-Administrativa correspondiente. Es necesario entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios con los proveedores médicos.

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 y notificar a la administración de la clínica de inmediato en caso de encontrarlas.

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.

Los convenios personales que acepte el paciente o familiares corren totalmente por cuenta de los mismos.

IV.8 CONSULTAS DESPUÉS DE LA CIRUGÍA.

La primera consulta después de la intervención quirúrgica no tiene costo, por lo que en caso de que le sea requerido el Pase de Receta Médica deberá reportarlo a su Coordinador Médico-Administrativa. Si el médico desconoce este beneficio deberá comunicarse con el Coordinador.

V.-CÓMO SURTIR LOS MEDICAMENTOS.

V.1 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 la hoja de color blanco que indica "Farmacia".

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 dos días; y también puede ser entregados a domicilio si tienen el servicio disponible. Puede exigir a la farmacia el cumplimiento 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.



V.2 VALE DE MEDICAMENTO PARA ENFERMEDADES CRÓNICO-DEGENERATIVAS.

Los pacientes con enfermedades crónicas NO pueden suspender su tratamiento, por lo que deben tener medicamento disponible.

Sin embargo, para evitar contratiempos, planea acudir por su vale de medicamento con anticipación. Presente la **copia de su receta médica vigente**, con una antigüedad no mayor a seis (6) meses desde la última consulta, donde se especifica el tiempo que estará tomando los medicamentos indicados. 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 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. No se podrán prescribir más de tres cajas por medicamento.

No se surten recetas de médicos externos a la Red Médica.

VI. INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO.

El médico tratante es el único facultado para expedir la incapacidad al trabajador universitario. Deberá hacerlo en el formato de **Incapacidad Temporal para el Trabajo** o en su defecto en una receta personal. Es obligación del trabajador notificar a su jefe inmediato dentro de las 24 horas siguientes a la incapacidad, y dentro de los 3 días siguientes a la expedición deberá entregar el documento de incapacidad correspondiente en su Entidad Académica o Dependencia Administrativa avalado por la Red Médica.

VII. FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Si durante su atención médica usted nota alguna anomalía o no recibe la atención esperada, le sugerimos que se comunique con el Coordinador Médico-Administrativo correspondiente y/o Dirección de la Red Médica Universitaria para informar la situación.

Esta queja podrá 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) y/o por correo electrónico a la siguiente dirección: mca@ugto.mx. Ninguna queja procederá si no se realiza de esta manera.

La mayoría de los problemas son de tipo administrativo, por lo que sugerimos se comunique inmediatamente por teléfono con el Coordinador y él buscará darle solución en ese momento (ver página web www.redmedica.ugto.mx apartado contáctenos).



LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir un trato digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
 5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
 6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con un expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida.

LOS DERECHOS DE LOS MÉDICOS.

1. Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones de cualquier naturaleza.
2. Laborar en instalaciones apropiadas y seguras que garanticen su práctica profesional.
3. Tener a su disposición los recursos que requiere su práctica profesional.
 4. Abstenerse de garantizar resultados en la atención médica.
5. Recibir trato respetuoso por parte de los pacientes y sus familiares.
6. Tener acceso a educación médica continua y ser considerado en igualdad de oportunidades para su desarrollo profesional.
7. Tener acceso a actividades de investigación y docencia en el campo de su profesión.
 8. Asociarse para promover sus intereses profesionales.
 9. Salvaguardar su prestigio profesional.
10. Percibir remuneración por los servicios prestados.



COMENTARIOS FINALES.

Recuerde que para todo trámite es indispensable portar su **credencial vigente**. Al no tenerla le podrán negar o retrasar los servicios. Por políticas de la RED MÉDICA, es obligatorio que los médicos le soliciten su credencial y esto no constituye ninguna falta a sus derechos. Por esta razón, le solicitamos que para evitar cualquier contrariedad mantenga vigentes los derechos de usted y de sus familiares.

Incurrir en el uso indebido de los servicios de la RED MÉDICA constituye una falta de probidad según lo establecido en la cláusula 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.

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 8.h FELICITACIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS de este Manual. Le garantizamos que efectuaremos el seguimiento conducente y recibirá notificación de las medidas tomadas al respecto.

Si usted tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de la RED MÉDICA o la utilidad de este Manual, diríjase con nosotros y háganos llegar sus opiniones. Estamos comprometidos con mejorar la calidad del servicio y quién mejor que nosotros, los usuarios de la RED MÉDICA, para opinar al respecto.

Dr. Daniel Pérez Cervantes

Director de la Red Médica Universitaria



GLOSARIO

ACCIDENTE: Suceso eventual o acción que sobreviene repentina e involuntariamente y resulta en daño para las personas.

ACCIDENTE DE TRABAJO: Toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se presente. (Ley Fed Trab Art 474)

DEDUCIBLE: Aportación que hace el trabajador por los servicios médicos que recibe él mismo y/o sus beneficiarios, calculado por la antigüedad y nombramiento que tenga el trabajador en la Universidad de Guanajuato, en base a las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria (Disposición trigésima sexta y trigésima séptima)

ENFERMEDADES CRONICO DEGENERATIVAS: Alteraciones del estado de salud que no se resuelven en forma rápida con atención médica, sino que permanecen bajo control o tratamiento muchos años o el resto de la vida y obligan a una modificación en el estilo de vida del paciente. Ejemplos: DM, HAS, cáncer, insuficiencia renal, insuficiencia cardiaca, osteoporosis.

ESTUDIOS DE LABORATORIO Y GABINETE: Son métodos auxiliares de diagnóstico médico.

HONORARIOS MÉDICOS: Pagos al médico tratante cobrados a RMU que corresponden a los servicios médicos prestados a los derechohabientes.

MÉDICO: Profesional de la salud que ejerce la medicina legalmente autorizado para el ejercicio de su profesión, puede ser médico general o médico especialista.

MÉDICO DE PRIMER CONTACTO: Médico en convenio con Red Médica Universitaria que ejerce: Medicina General, Internista, Gineco-Obstetricia, Pediatría y Homeopatía.

MÉDICO ESPECIALISTA: Médico en convenio con Red Médica Universitaria con alguna especialidad médica diferente a los de primer contacto, que reúne los requisitos legales para ejercer su especialidad.

MÉDICO TRATANTE: Médico de primer contacto o especialista de la Red Médica Universitaria que esté prestando servicio a los derechohabientes.

HOSPITAL: Institución legalmente autorizada para la atención médica y quirúrgica de pacientes.

HOSPITALIZACIÓN: Estancia continua en hospital o clínica.

PRÓTESIS: Instrumento diseñado y colocado para mejorar la función de un órgano (o parte del cuerpo) o para sustituirlo. Prótesis ortopédicas (de rodilla, cadera, placas de fijación de columna); mamarias, oculares (lentes intraoculares), auditivas, cardíacas (valvulares, marcapasos).



**UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO
SECRETARIA DE GESTIÓN Y DESARROLLO
RED MÉDICA UNIVERSITARIA**

**CLAVE:
MDE-RMU-03**

**MANUAL DEL
DERECHOHABIENTE**

REEMBOLSO: Proceso mediante el cual el trabajador cubre el importe de los gastos médicos por la atención de una urgencia médica calificada, la Dirección Red Médica le reembolsará los costos que proceden, posterior a análisis médico y de conformidad con los tabuladores establecidos.

URGENCIA MÉDICA CALIFICADA: Es todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en *peligro la vida*, o la pérdida de un órgano o una función y requiera atención inmediata.

RIESGO DE TRABAJO: Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

TABULADOR DE HONORARIOS MÉDICOS: Lista de precios de los servicios médicos prestados por los proveedores a la Red Médica.

URGENCIA MÉDICA O EMERGENCIA MÉDICA: Es todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, o la pérdida de un órgano una función y requiera atención inmediata.

VIGENCIA DE DERECHOS: Periodo durante el cual la Red Médica se obliga, previo a la comprobación de la relación laboral con la Universidad de Guanajuato, a cubrir los servicios médicos del trabajador o sus beneficiarios que cumplan con los requisitos estipulados en las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos, a través de la Red Médica Universitaria.



DIRECTORIO

**Dr. Daniel Pérez Cervantes
Director de la Red Médica Universitaria**

**Dr. Elmer Gómez Portillo
Jefe Médico**

**C.P. Sanjuana González Hernández
Jefa del Departamento de Servicios
Administrativos**

Coordinadores Médico-Administrativos

Nombre:

Municipio:

Dr. Germán Omar Zúñiga Santiago

Celaya, Salvatierra

Dr. Luis Raúl Pérez Fons

Guanajuato, Silao, San Luis de la Paz

Dr. José Arturo Mosqueda Gutiérrez

Irapuato, Pénjamo

Dr. Jaime Francisco de Jesús Oñate Rocha

León

Dr. Alejandro Aponte Raygoza

Salamanca. Moroleón, Yuririra