Red Médica Universitaria

MANUAL DEL DERECHOHABIENTE

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 afiliación o renovación de vigencia de derechos, continuando con la atención médica hasta la satisfacción del servicio.

Su objetivo es facilitar el uso de los servicios que brinda la RED MEDICA UNIVERSITARIA. Es un instrumento de orientación y guía al derechohabiente.

ATENTAMENTE

Dr. Daniel Pérez Cervantes
Director de la Red Médica Universitaria

ANTECEDENTES

La Universidad de Guanajuato es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, por lo que tiene la facultad y responsabilidad de gobernarse a sí misma; realizar sus fines de educar, investigar y difundir la cultura, determinar sus planes y programas; así como fijar los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal y administrar su patrimonio, lo anterior de conformidad con el artículo 3º de la Ley Orgánica publicada en el Decreto número 71 emitido por el H. Sexagésimo Congreso Constitucional del Estado, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guanajuato, número 96, de fecha 15 de junio de 2007.

De igual forma, atendiendo a las disposiciones establecidas en el artículo 353 de la Ley Federal del Trabajo, la Universidad está facultada para diseñar el sistema de seguridad social que le sea aplicable en los términos de su Ley Orgánica. En lo particular, esta institución ha diseñado un esquema de seguridad social híbrido el cual contempla para el aspecto de jubilaciones y pensiones la cotización de su personal al Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato en los términos y alcances de la ley que regula el citado organismo y los beneficios que para efectos de jubilaciones y pensiones establece. Por otra parte, en fecha 12 de septiembre de 1996, luego de efectuar un diagnóstico entre la población universitaria respecto al servicio proporcionado a sus trabajadores y beneficiarios para la atención médica y hospitalaria otorgada por el ISSSTE, se consideró conveniente dar por terminado el convenio suscrito con la referida institución, estableciendo a partir de esa fecha, un servicio de salud creado en acuerdo con las asociaciones sindicales, y administrado por la Universidad, que respondiera a las necesidades de los usuarios y contribuyera a mejorar su calidad de vida, denominado Red Médica Universitaria.

En la propia Ley, en su artículo 19, señala que el Rector General es la autoridad ejecutiva de la Universidad y tendrá su representación legal, la que podrá delegar en quien estime conveniente. Del mismo modo, el artículo 21, fracciones I y IX, determina que corresponde al Rector General “orientar el quehacer de la Universidad dentro del marco de su planeación institucional y estructurar el aparato administrativo que estime adecuado para el buen funcionamiento de la Universidad, designando y removiendo a sus titulares”.

En el ejercicio de las atribuciones antes referidas, el Rector General de la Universidad de Guanajuato, con fecha 8 de mayo del 2018, emitió el acuerdo de estructura administrativa de la Universidad de Guanajuato, en cuyo numeral

noveno se estableció que la Dirección de la Red Médica Universitaria quedó adscrita a la Secretaría de Gestión y Desarrollo, dotándola de las siguientes funciones:

- Proporcionar servicios de salud integrales a los trabajadores universitarios y sus beneficiarios con oportunidad, eficiencia, calidad y calidez;
- Promover estilos de vida saludables en los trabajadores universitarios y sus beneficiarios a través de la detección oportuna de enfermedades y actividades que ayuden a prevenirlas, fomentando la corresponsabilidad en el cuidado de su salud;
- Controlar y evaluar las incapacidades médicas de trabajo;
- Supervisar el buen uso de los servicios para lograr contener y/o reducir, sin escatimar la calidad, los costos de operación y asegurar una mejor atención médica;
- Proponer nuevas acciones y mejorar las existentes con el objeto de lograr la sustentabilidad de la Red Médica Universitaria;
- Asegurar la aplicación de las políticas, estrategias y procedimientos administrativos para la toma de decisiones;
- Analizar, evaluar y dar seguimiento a la información médica y administrativa para establecer las medidas preventivas y correctivas pertinentes.

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión:

Ser una institución reconocida por la excelencia en servicios de salud.

Misión:

En la Dirección de la Red Medica Universitaria, somos un grupo de profesionales de la salud y personal administrativo que brinda atención médica de primer contacto, acciones para el autocuidado y prevención en salud, gestoría para atención de especialidades y servicios de apoyo, diagnóstico de vanguardia, hospitalización en instituciones de alta capacidad resolutiva, así como la dotación de medicamentos de calidad a derechohabientes, en cada uno de los municipios donde la Universidad tiene presencia, con el fin de conservar o recuperar la salud.

Estos servicios se brindan con una Medicina basada en evidencias, con oportunidad, eficiencia, calidad y calidez.

Valores:

- Verdad
  - Garantizar que la búsqueda de la verdad sea una premisa de su actuar.
  - Expresar sus ideas con honestidad.
  -

- Libertad
  - Permitir y facilitar el ejercicio de las libertades que las distintas normas reconocen a los individuos.
  - Ejercer las libertades que la ley concede a todos los individuos.
- Respeto
  - Actuar y conducirse con apego a los ordenamientos legales.
  - Brindar a todas las personas un trato justo, cordial y equitativo; orientado por un espíritu de servicio y compromiso social.
- Responsabilidad
  - Tomar las decisiones relativas a su encargo o actividad, con base en la ley, en la normativa y en la filosofía institucional para salvaguardar la vida de la institución.
  - Asistir a sus actividades universitarias con puntualidad, disponibilidad y preparación necesarias.
- Justicia
  - Evitar que cuestiones ajenas a las estrictamente académicas y profesionales interfieran positiva o negativamente para que una persona reciba una resolución favorable o desfavorable en el ámbito universitario.

AFILIACION

Para recibir los servicios que la Red Médica proporciona el o la trabajadora debe acudir a inscribirse en el departamento de Afiliación y vigencia de derechos en la ciudad de Guanajuato o en la Coordinación Médica Administrativa correspondiente (ver http://www.ugto.mx/redmedica/) y cuando aplique inscribir a sus beneficiarias y beneficiarios proporcionando los informes y documentos probatorios que le sean solicitados.

Requisitos para la afiliación y vigencia de derechos

- Llenar la Solicitud de Afiliación, la cual será brindada por el personal del área de afiliación y vigencia de derechos y firmar el Aviso de Privacidad Simplificado.

Anexar a la solicitud de afiliación:

- Copia de acta de nacimiento de trabajador o trabajadora con vigencia menor o igual a dos años.
- Copia de acta de nacimiento de las y los beneficiarios con vigencia menor o igual a dos años.
- CURP de beneficiarios
- Cuando aplique: copia del acta de matrimonio, con vigencia menor o igual a seis meses; o acreditación legal de concubinato (acta notariada de concubinato, acta de nacimiento reciente de ambos)
- Tipo sanguíneo de titular y beneficiarios
- Constancia de estudios o formato de inscripción o cualquier documento que acredite que el hijo se encuentre estudiando en Instituciones del Sistema Educativo Nacional con validez oficial ante la SEP y que incluya el calendario escolar (hijos mayores de 18 años.).
- En caso de cónyuge o concubino: 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 Matrícula Consular expedido por la Secretaria de Relaciones Exteriores o en su caso por la Oficina Consular de la circunscripción donde se encuentre el connacional), CURP y

documento o carta de conformidad para realizar las investigaciones correspondientes ante las instituciones médicas para verificar no derechohabiencia: IMSS, ISSSTE Y PEMEX firmada por el o la trabajadora y el posible beneficiario (dos tantos)

□ 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.

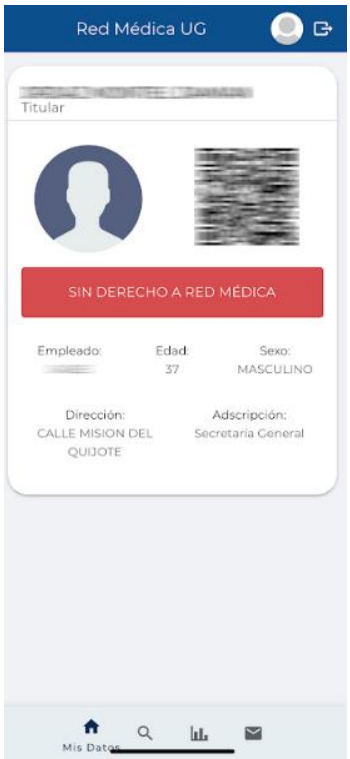
b. Dependen económicamente del trabajador; y

c. Permanecen solteras, solteros y sin hijas, hijos.

Documento de identificación

Su documento de identificación es la "App UG Verificación RMU" la cual está diseñada para que los y las titulares y las y los beneficiarios puedan identificarse como derechohabientes de Red Médica con los proveedores externos (hospitales, farmacias, laboratorios, gabinetes, etc.) que brindan servicio a la Red Médica de la Universidad de Guanajuato, con el objetivo sin tener que portar una credencial física.

Para obtener esta app sigue los siguientes pasos:



POLITICAS GENERALES

Las Políticas para el Otorgamiento de Servicios Médicos a través de la “Red Médica”, fueron publicadas en febrero de 1998, en este documento se establecen los servicios médicos que se prestarán a los trabajadores y sus beneficiarios, directamente por la Red Médica (Unidades de Primer Contacto), o a través de las instituciones o particulares en convenio con Red Médica, las cuales son difundida a los trabajadores a través de la página web de la Red Médica http://www.ugto.mx/redmedica/ en el apartado ¿Quiénes somos?

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

- Cirugía estética y tratamientos cosméticos en todas sus formas.
- Tratamientos psiquiátricos, psicológico o de educación especial.
- Atención médica y hospitalización para tratamiento de adicción a sustancias tóxicas como drogas ilegales, tabaco y alcohol. Los que se deriven de lesiones autoinfligidas o cualquier intento de suicidio.
- Prótesis, aparatos ortopédicos, y dispositivos médicos a excepción de las prótesis intravasculares cardiacas denominadas “stents”.
- Tratamientos de maxilofacial, dentales, compra de anteojos o lentes de contacto, cirugías oculares para defectos de refracción.
- Diagnóstico y tratamiento de disfunción eréctil, infertilidad y esterilidad.
- Cirugía bariátrica
- 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 con la Red Médica, salvo autorización y justificación médica previa de la misma.
- Gastos de servicios médicos que no cuenten con evidencia científica suficiente o que no se encuentren contemplados en las guías de práctica clínica u ofertados a través de los sistemas nacionales de salud. Asimismo, todos aquellos que no cuenten con la aprobación de la Secretaría de Salud para su implantación tanto en instituciones públicas como privadas, así como los que requieran de traslado al extranjero para su realización.

- Gastos adicionales por robo, extravío o imprudencia del derechohabiente.
- Material de curación para pacientes no hospitalizados.
- Gastos de servicios ajenos al tratamiento del paciente (alimentos de acompañantes, teléfono, estacionamiento, hospedaje, etc.)
- Valoraciones médicas para trámites personales y administrativos no relacionados con la atención médica.
- Atención médica fuera del territorio nacional.

Maternidad

- Circuncisión en el recién nacido, salvo que exista patología.
- Perforación de lóbulos auriculares en el recién nacido.
- Las hijas mayores de 18 años que se encuentren embarazadas gozarán del servicio médico hasta el momento del parto, siempre y cuando estén realizando estudios de nivel medio superior o en cualquier rama del conocimiento en instituciones del Sistema Educativo Nacional, dependan económicamente del trabajador y permanezcan solteras.

Lactancia

- Acumular dotaciones de fórmula de meses anteriores.
- Prescribir dotaciones de fórmula que no sean del mes correspondiente.
- En caso de cambios de tipo de leche, se deberá prescribir un sólo bote de leche para verificar la tolerancia y posteriormente indicar la dotación completa.

Estudios

- Estudios prenupciales.
- Constancias de salud para el ingreso a escuelas y clubes deportivos.
- Radiografías Panorámicas.
- Estudios, tratamientos o procedimientos de diagnóstico de infertilidad (esterilidad) masculina y femenina.
- Estudios de diagnóstico por talla baja.

Farmacia

- Gasas.
- Adhesivos.
- Alcohol.
- Soluciones antisépticas.
- Vendas.

- Jeringas.
- Productos para el tratamiento de la calvicie.
- Tiras reactivas (dextrostix y bililabstix).
- Medicamentos en fase de investigación.
- Productos de tocador.
- Medias elásticas.
- Protectores solares.
- Artículos dentales (pastas, cepillos, enjuagues y gel oral).
- Jabones.
- Cosméticos antialérgicos.
- Multivitamínicos.
- Complementos alimenticios.
- Cremas reductivas.

Hospitalización

- Paquete de Admisión.
- Cama Extra.
- Llamadas telefónicas.
- Alimentos para acompañantes.
- Artículos personales (shampoo, pasta de dientes, cepillo dental, etc.).
- Estancia hospitalaria en suite, junior suite y master suite.
- Estacionamiento.
- Renta de videos, depósito de control remoto, etc.

Terapias de Rehabilitación

- Terapias de lenguaje.
- Terapias de foniatría.
- Terapias táctiles.
- Terapias ocupacionales.

Tratamientos

- Queda excluido cualquier tratamiento dental, así como los gastos relacionados con cualquier tratamiento por problemas en la mandíbula o la articulación de la misma, incluyendo el síndrome temporomandibular o cualquier desorden craneomandibular.
- También quedan excluidos los siguientes conceptos:

- Ortodoncia y sus estudios radiológicos (ortopantomografía y modelos de estudio).
- Coronas, incrustaciones, prótesis, guarda oclusal.
- Odontopediatría, extracciones seriadas previas a tratamientos de ortodoncia.
- Extracciones de terceros molares cuando se presuma que únicamente están empujando otros dientes y que los terceros molares no presentan sintomatología.

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 MANTENER SU VIGENCIA DE DERECHOS, caso contrario, la Red Médica Universitaria se deslinda de toda responsabilidad en la atención médica.

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 con 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%

URGENCIAS

QUE HACER EN CASO DE 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.

Procedimiento.

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

▪ Acudir inmediatamente a los hospitales que tienen convenio con la Red Médica en su localidad (consultar página web http://www.ugto.mx/redmedica/ 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.

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: https://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. Deberá notificarse a la Red Médica en el primer momento a fin de apoyar y gestionar la atención correspondiente.
III. El trabajador deberá cubrir el costo de los mismos para posteriormente tramitar el reembolso, para lo cual deberá presentar ante la Coordinación Contable Administrativa de la Red Médica los siguientes documentos:

1. Escrito de solicitud /petición dirigida al director de la Red Médica, donde explique el motivo.
2. Cumplir con los Requisitos indicados.
3. Se puede solicitar un reembolso en los siguientes casos:
   a) Que sea dentro del ejercicio fiscal.
   b) Urgencia real dentro del territorio nacional y fuera del Estado de Guanajuato por los gastos que se generen por honorarios médicos, medicamentos y/o servicios de apoyo.
   c) Medicamento del cuadro básico de Red Médica que en las farmacias en convenio no esté disponible.
   d) Estudios de laboratorio o gabinete cuyo servicio no sea ofertado por los proveedores en convenio con Red Médica Universitaria, previa autorización de Red Médica por parte del Coordinador Médico-Administrativo correspondiente, jefe Médico o director de la Red Médica.
   e) Traslados de urgencias.

4. Casos que NO procede reembolso por parte de Red Médica:
   a) Que no corresponda al ejercicio fiscal en el que se solicita.
   b) Las consultas médicas de especialidad con las que Red Médica sí tenga convenio y estén dentro del Estado de Guanajuato.
   c) Aquellos que no cumplan con la documentación y requisitos correctos completos (Ver punto 6).

5. Todas las solicitudes de reembolso serán calificadas por el área médica correspondiente y deben de ser autorizadas por la Red Médica Universitaria.

6. Requisitos para trámite de Reembolso:

6.1 El trabajador o beneficiario deberá contar con los derechos vigentes del servicio de Red Médica al momento del evento.
6.2 Escrito de solicitud / petición dirigida al director de la Red Médica, donde explique el motivo.
6.3 En caso de atención por urgencias en hospital fuera del estado:
A) Resumen o informe por la atención brindada, especificando diagnóstico.
B) Expediente hospitalario y desglose de gastos generados.
6.4 En caso de atención médica en consulta externa por urgencias fuera del estado:
A) Resumen o informe por la atención brindada, especificando diagnóstico.
6.5 En caso de atención por servicios de laboratorio, gabinete (RX, ultrasonido) derivados de la urgencia.
A) Indicación médica para el caso de estudios de laboratorio e imagen.
B) Desglose de servicios prestados.
6.6 En caso de adquisición de medicamento derivado de urgencia
A) Receta médica o prescripción de medicamentos.
6.7 Comprobante Fiscal digital por Internet (CFDI), formato PDF y XML de la siguiente manera:

6.7.1 Datos Fiscales
6.7.1.1 **Nombre:** Trabajador o jubilado.
6.7.1.2 **RFC:** Trabajador o jubilado.
6.7.1.3 **Régimen Fiscal del Receptor:** 605 - Sueldos y Salarios e Ingresos Asimilados a Salarios. (En caso de que el trabajador tenga dado de alta otro tipo de régimen, deberá solicitar al emisor que utilice sólo el régimen de sueldos).
6.7.1.4 **Domicilio fiscal:** el que corresponda al trabajador o jubilado en su constancia de situación fiscal.
6.7.1.5 **Uso del CFDI**
6.7.1.5.1 **Versión del CFDI 4.0:** S01 - Sin efectos fiscales.
6.7.1.6 **Método de Pago:** PUE - Pago en una sola exhibición.
6.7.1.6.1 En caso de que el método de pago sea **Pago en Parcialidades o Diferido (PPD)** se deberá anexar complemento de pago correspondiente

6.7.1.7 **Forma de Pago:** La que corresponde de acuerdo con el catálogo de formas de pago emitido por el SAT.

6.7.2 Bajo ningún supuesto se aceptarán facturas que vengan a nombre de la Universidad de Guanajuato, por lo que el trabajador o jubilado deberá solicitar al proveedor la cancelación de estas facturas.

6.7.3 La fecha de emisión del CFDI deberá ser menor de 15 días hasta la fecha de la solicitud. Cualquier solicitud fuera de ese plazo será rechazada en automático.

7. Una vez reunidos todos los requisitos, deberán hacerse llegar a los correos electrónicos d.perez@ugto.mx con copia al correo orodriguez@ugto.mx. Para inicio de trámite de reembolso.

8. El importe del reembolso es neto, es decir, el importe autorizado conforme a tabulador autorizado por Red Médica, menos el deducible correspondiente aplicable en la nómina.

9. El reembolso puede ser vía nómina o por orden de pago, por lo que cualquier información relacionada con su banco y CLABE interbancaria puede ser solicitada.

¿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 medicamento, con el que podrán surtirlos en las farmacias convenidas.

- Para cualquier duda comuníquese a la Coordinación Médica Administrativa correspondiente (ver directorio médico: http://www.ugto.mx/redmedica/)

- 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/ en el apartado directorio médico).

Requisitos para recibir atención médica de urgencia:

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.

RECUERDE:

1.- Tener vigentes sus derechos a 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 mantener la vigencia de derechos.

2.- Es indispensable la identificación plena del enfermo, en caso de no presentar la aplicación de derechohabientes, 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.- 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 UNIVERSITARIA.

4.- En caso de asistir al servicio de urgencias y que por diagnóstico se clasifique como urgencia sentida será cobrada al 100 % al trabajador vía nómina, en una sola emisión y de manera inmediata, sin importar que tenga otras deducciones con diferente concepto de Red Médica.(Acuerdo Comité Técnico Red Médica Universitaria. 2002)

¿Y en caso de cirugía?

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” que deberá entregar a la Administración del Hospital.

Si su caso requiere hospitalización.

● 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 sus derechos como beneficiario 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.

● 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.

●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 importante entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios y poder retroalimentar a nuestros proveedores médicos

IMPORTANTE

□ 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 https://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.

CONSULTA MÉDICA

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 (exclusivamente en las UPC de Guanajuato, León y Celaya).

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 http://www.ugto.mx/redmedica/ apartado directorio médico)

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

Consulta Médica de Primer Contacto

La atención de primer contacto incluye:

▪ Medicina General

▪ Medicina Interna

▪ Pediatría

▪ Ginecología

▪ Homeopatía

● La atención de medicina general se otorga en las Unidades de Primer Contacto Guanajuato, León, Irapuato, Celaya y Salamanca.

● 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 en convenio con Red Médica Universitaria (consultar directorio en página web: http://www.ugto.mx/redmedica/ apartado directorio médico) y solicitar su pase de Receta Médica en la recepción de la Unidad de Primer Contacto correspondiente o con el enlace correspondiente en los municipios de Silao, San Luis de la Paz, Pénjamo, Yuriria y Salvatierra.

● Para la consulta de medicina interna, pediatría, ginecología y homeopatía es necesario solicitar cita ya sea por teléfono o personalmente con el médico en convenio con Red Médica Universitaria (consultar directorio en página web: http://www.ugto.mx/redmedica/ apartado directorio médico) y solicitar su pase de Receta Médica en la recepción de la Unidad de Primer Contacto correspondiente o con el enlace correspondiente en los municipios de Silao, San Luis de la Paz, Pénjamo, Yuriria y Salvatierra.

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 en convenio con Red Médica Universitaria (consultar directorio en página web: http://www.ugto.mx/redmedica/ apartado directorio médico) 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.

ENDROCRINOLOGÍA.- 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, colón, 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 la 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).

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.

Requisitos para recibir consulta.

Todos los médicos deben:

- Solicitar su pase de consulta (Receta Médica);

- Verificar la vigencia de derechos en el Sistema de Consultorio Médico;

- 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)

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 las Unidades de Primer Contacto o con los enlaces en los municipios de Silao, San Luis de la Paz, Pénjamo, Salvatierra y Yuriria con los proveedores convenidos con Red Médica Universitaria (consultar directorio en página web: http://www.ugto.mx/redmedica/ apartado directorio médico).

● 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

Ecocardiografía

Ecometría de ojo

Laparoscopía diagnóstica

Artroscopía diagnóstica

Electroencefalograma

Potenciales elevados

Electromiografía

Prueba de esfuerzo

Cateterismo cardiaco

Flebografía

Eco-Doppler

Audiometría

Campimetría

Espirometría

Endoscopía

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

□ La vigencia del Pase de Servicio de Apoyo es de **60** días naturales a partir de la fecha de expedición.

HOSPITALIZACIÓN

QUE HACER SI REQUIERE HOSPITALIZACIÓN.

● 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 sus derechos como beneficiario 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 para que se les oriente en el trámite a seguir.

● El personal de Recepción de las Unidades de Primer Contacto o el Coordinador Médico Administrativo 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.

● 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 recepción de las Unidades de Primer Contacto correspondiente, es necesario entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios.

CIRUGÍA

TRÁMITE DE CIRUGÍA.

● Cuando 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.

Segunda opinión.

● Cuando así lo considere el Coordinador Médico-Administrativo, los procedimientos quirúrgicos, serán 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

Programación 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 acuerda con el médico tratante la fecha del evento.

Pase de hospitalización.

● Una vez autorizada la cirugía por el Coordinador Médico-Administrativo correspondiente, se deberá acudir a la Recepción de las Unidades de Primer Contacto donde se entregará la Solicitud de Hospitalización, donde se consigna: diagnóstico, procedimiento, tabulador y días de estancia autorizados.

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

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.

● El paciente o familiar, debe entregar en la administración la SOLICITUD DE HOSPITALIZACIÓN autorizado por el Coordinador Médico-Administrativo.

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 correspondiente.

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 deberá entregar un Resumen de Egreso Hospitalario, donde se especifique: 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: ISSEG y San Francisco de Asís, por lo que el médico debe anotarlas en una receta para que posteriormente sea autorizado a través del **VALE DE MEDICAMENTO** en la recepción de las Unidades de Primer Contacto.

● 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 recepción de las Unidades de Primer Contacto. Es necesario entregarla para poder evaluar la satisfacción de nuestros usuarios con los proveedores médicos.

IMPORTANTE

□ 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.

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-Administrativo correspondiente. Si el médico desconoce este beneficio deberá comunicarse con el Coordinador.

MEDICAMENTOS

CÓMO SURTIR LOS MEDICAMENTOS.

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 "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.

IMPORTANTE

□ 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.

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, planee acudir por su vale de medicamento con anticipación.

1. 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.

IMPORTANTE

□ No se podrán prescribir más de tres cajas por medicamento.

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

INCAPACIDAD TEMPORAL PARA EL TRABAJO.

● El médico tratante es el único facultado para expedir la incapacidad temporal para el trabajo 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.

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.

Su queja podrá realizarla lo más pronto posible POR ESCRITO, a través de:

□ Buzón de la Red Médica instalados en las Unidades de Primer Contacto,

□ Buzón de quejas, sugerencias y comentarios de la Universidad de Guanajuato (www.ugto.mx)

□ Correo electrónico a la siguiente dirección: mca@ugto.mx.

Ninguna queja procederá si no se realiza de esta manera.

IMPORTANTE

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

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).

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.