

L.E. VÍCTOR AGUILAR PIZARRO, Secretario de Administración y Finanzas, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 36 fracción XIII del Estatuto General de la Universidad Veracruzana, se expiden las siguientes:

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1.- Las presentes políticas y procedimientos tienen por objeto establecer el marco operativo del Sistema de Atención Integral a la Salud de la Universidad Veracruzana, que se aplicará al personal académico de la FESAPAUV, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Salud y sus Reglamentos, así como en la legislación universitaria, el Contrato Colectivo de Trabajo (CCT) del Personal Académico de la Universidad y demás ordenamientos que sean aplicables.

2.- Estas políticas y procedimientos serán de observancia general para todos los involucrados en el proceso de atención integral de la salud, tanto prestadores de servicios, como usuarios en el ámbito operativo.

Los manuales de organización y funcionamiento que deriven de este instrumento regulatorio y la guía del usuario, tendrán el mismo carácter de ser de observancia general, siempre que no vayan en contra de los derechos del personal académico.

3.- Para los efectos de las presentes políticas y procedimientos, se entiende por:

- I. Ley: Ley General de Salud
- II. Ley Orgánica: Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana
- III. SAISUV: Sistema de Atención Integral a la Salud del personal Académico de la FESAPAUV.
- IV. Derechohabiente: Al personal académico de la FESAPAUV, con derecho a la prestación médica que otorga la Universidad Veracruzana, así como los familiares que tienen el beneficio legal de esta prestación.
- V. Unidades de Primer Nivel: servicios de consulta externa ambulatoria, diagnóstico y tratamiento.
- VI. Unidades de Segundo Nivel: hospitales generales e integrales.
- VII. Unidades de Tercer Nivel: hospitales de especialidad.

- VIII. Urgencia: es todo proceso de afectación a la salud, en el cual se considere que está en peligro la integridad física o la vida del paciente, entendiendo integridad física como toda posibilidad de alteración estructural o funcional del organismo que produzca síntomas o signos que provoquen malestar en forma aguda o intensa.
- IX. Consulta externa ambulatoria: la que se otorga sin necesidad de hospitalización.
- X. Servicios de diagnóstico y tratamiento: los que auxilian al médico para el diagnóstico y tratamiento (como laboratorio, imagenología, farmacia y otros).

4.- El SAISUV presta los siguientes servicios:

I.- Administrativos:

- a) Pago de ayudas médicas por reembolso (cláusulas 98 del CCT)
- b) Acreditación y vigencia de derechos (cláusula 98 del CCT)

II.- Médicos:

- a) Prevención
- b) Primer nivel de atención: consulta externa ambulatoria, diagnóstico y tratamiento.
- c) Segundo nivel de atención hospitalaria y urgencias.
- d) Tercer nivel de atención hospitalaria y especialidades.

CAPÍTULO II DE LOS OBJETIVOS Y DE LA ORGANIZACIÓN

5.- El SAISUV tiene los siguientes objetivos:

- I. Fomentar todo tipo de acciones que fortalezcan y mantengan la salud de los derechohabientes;
- II. Detectar oportunamente la presencia de factores de riesgo y de daños a la salud a nivel individual y familiar entre todo el personal con derecho al servicio, para poder limitar el impacto de los mismos en su salud;
- III. Diagnosticar oportunamente y dar tratamiento específico a todos y cada uno de los casos de enfermedades que se atiendan en el servicio;
- IV. Limitar el daño y restaurar los niveles de bienestar con las acciones de rehabilitación que procedan; y
- V. Los demás que establezca la legislación en materia de salud y la legislación universitaria.

6.- El SAISUV estará constituido por un departamento administrativo, los derechohabientes, las unidades de primer, segundo y tercer nivel, la consulta externa ambulatoria, los servicios de diagnóstico y tratamiento y las personas físicas y morales, que de manera externa proveen servicios de salud. Con todos ellos, se tiene establecido un conjunto de mecanismos de coordinación de acciones, teniendo por objeto dar cumplimiento al derecho a la protección de la salud.

7.- La Unidad de Atención Médica (UAM), dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos, cuenta dentro de su estructura de organización, con lo siguiente:

I.- En la Ciudad de Xalapa:

- a) Coordinación Administrativa
- b) Coordinación Médica Regional
- c) Supervisión Médica Local y Foránea, (Región de Tuxpan- Poza Rica).
- d) Supervisión Hospitalaria Local.

II.- En la Ciudad de Veracruz:

- a) Coordinación Médica Regional.
- b) Supervisión Médica y Hospitalaria Local y Foránea, (Regiones Córdoba-Orizaba y de Minatitlán-Coatzacoalcos).

8.- Los coordinadores médicos regionales, los supervisores médicos y hospitalarios locales y regionales, así como todo aquel personal médico adscrito a las unidades de atención médica, están impedidos para prestar, dentro del SAISUV, servicios profesionales distintos a los de su contratación.

9.- La Dirección General de Recursos Humanos será la encargada de designar al personal y funcionarios de la estructura operativa del SAISUV, en atención a los perfiles que se requieren.

CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS DEL PERSONAL OPERATIVO

10.- Para ser Coordinador Médico Regional y Supervisor Médico Hospitalario Local y Foráneo se requiere:

- I. Ser médico cirujano;
- II. Tener por lo menos cinco años de experiencia en el ejercicio de su profesión;

- III. Preferentemente contar con estudios de postgrado en Administración de la Salud, en cualquiera de sus campos;
- IV. Preferentemente tener experiencia en administración de unidades de salud;
- V. Preferentemente deberá estar certificado ante el Consejo de su Especialidad y contar con la cédula correspondiente a dicha especialidad; y
- VI. Preferentemente no prestar servicios de tiempo completo para otra institución.

11.- Para ser Coordinador Administrativo se requiere:

- I. Ser profesional de la Contabilidad, de la Administración o de la Economía;
- II. Tener por lo menos cinco años de experiencia dentro del manejo de unidades de administración;
- III. De preferencia contar con estudios de postgrado en alguna de las ramas de la Administración, Contabilidad o Economía; y
- IV. No prestar servicios de tiempo completo para otra institución.

12.- Para los otros encargos y actividades previstos dentro del SAISUV, los perfiles serán analizados por las Coordinaciones médicas y administrativas y se detallarán en los manuales de organización y descripciones de puesto respectivos.

13.- Como apoyo de los servicios del SAISUV en las regiones de Xalapa y Veracruz, se dispone de una plantilla de médicos especialistas, que son contratados por la Universidad Veracruzana, para prestar sus servicios profesionales a los derechohabientes.

Los requisitos que los Médicos Especialistas deberán cubrir son:

- I. Ser médico especialista con cédula profesional vigente;
- II. De preferencia estar certificado por el Consejo Mexicano de cada especialidad;
- III. Estar registrado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como prestador de servicios médicos;
- IV. Disponer de una infraestructura de servicio que garantice la confiabilidad y bienestar, para atender a la población derechohabiente y a sus beneficiarios con derecho;
- V. Contar con los elementos tecnológicos suficientes para el ejercicio de su profesión y de su especialidad; y

- VI. Disponer en su consultorio, como mínimo, de una computadora conectada al internet y tener conocimiento para el manejo de este medio de comunicación.

El incumplimiento de los requisitos señalados, será motivo de no selección o de cancelación de contrato, según corresponda.

CAPÍTULO IV DE LOS SERVICIOS

14.- Los servicios médicos del primer nivel, se otorgarán con médicos especialistas contratados por la Universidad, para atender los problemas de salud de la población derechohabiente, de conformidad con los estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud, respecto de la ocurrencia de patologías que ameriten la intervención de los diferentes niveles de atención médica.

15.- Para atender los servicios médicos de primer nivel en las regiones de Xalapa y Veracruz, se contará con unidades de servicios de atención de consulta externa de medicina general, de odontología y de las especialidades básicas.

16.- Los prestadores de servicios de diagnóstico y tratamiento deberán cumplir con los requisitos siguientes:

- I. Estar registrados con el giro real de sus actividades ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público;
- II. Tener licencia sanitaria de funcionamiento expedida por la Secretaría de Salud;
- III. Disponer de las constancias vigentes de certificación de calidad de los procesos que ofrece;
- IV. De preferencia, tener certificados dichos procesos con instrumentos de aceptación internacional; y
- V. Disponer de la infraestructura física, humana, tecnológica y organizacional suficiente para la atención de los derechohabientes.

17.- Para atender los servicios médicos de segundo y de tercer nivel, se contará con hospitales generales e integrales y hospitales de especialidad.

18.- Para el caso de los servicios en unidades hospitalarias, éstas deberán cubrir como mínimo los requisitos siguientes:

- I. Estar registradas como unidades hospitalarias en el Registro Nacional de Infraestructura en Salud (RENIS), validado por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI);
- II. Contar con la licencia sanitaria correspondiente expedida por la Secretaría de Salud;
- III. Proporcionar cuando menos los servicios siguientes:
 - a) Consulta externa especializada.
 - b) Urgencias las 24 horas (de preferencia con las 4 especialidades básicas: pediatría, ginecología, medicina interna y traumatología).
 - c) Hospitalización (áreas privadas).
 - d) Quirófano y tocoquirófano.
 - e) Laboratorio de análisis clínicos.
 - f) Laboratorio de anatomía patológica.
 - g) Imagenología.
 - h) Banco de sangre.
 - i) Los demás servicios básicos para el funcionamiento de una unidad hospitalaria, como son los administrativos, técnicos y manuales.

19.- Para el caso de los servicios de urgencias de las unidades hospitalarias, deberán contar como mínimo con:

- I. Cuarto crítico para atención de urgencias.
- II. Salas de observación de niños y de adultos con instalaciones de sostén (oxígeno, succión, luz, etc.).
- III. Consultorio médico.
- IV. Sala de curaciones.
- V. Personal médico y de enfermería las 24 hrs.
- VI. Ambulancia para traslado de enfermos.
- VII. Licencia sanitaria de funcionamiento.
- VIII. Los demás requisitos que establezca la legislación en materia de salud podrán ser exigibles de acuerdo a las necesidades de atención de los derechohabientes del SAISUV.

CAPÍTULO V DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

20.- Los derechohabientes que tengan la necesidad de utilizar los servicios del SAISUV deberán cumplir con el procedimiento administrativo que se tenga determinado para este efecto.

21.- Los derechohabientes dispondrán de una credencial de identificación única e intransferible que se tramitará a través de la FESAPAUV. Esta credencial, junto con el talón de cheque, vigentes, le dará derecho al usuario para recibir todos los servicios en beneficio de su salud, que estén debidamente reglamentados en este documento, así como en los manuales que de él deriven.

22.- Se deberá gestionar por el personal académico con derecho a la prestación, las reposiciones de las credenciales, así como la actualización de la fotografía cuando sea necesario.

23.- Será integrado un archivo con los expedientes administrativos del personal académico y sus dependientes económicos, con el propósito de llevar un buen control para ofrecer un mejor servicio.

24.- Los procedimientos establecidos para el uso de los servicios médicos se encuentran contenidos en la Guía del Usuario, del que dispondrán todos los derechohabientes.

El SAISUV, por medio de su página de Internet, proveerá a todos los derechohabientes, del catálogo de establecimientos y del directorio de médicos en la entidad, con los cuales se tiene celebrado contrato de prestación de servicios médicos, así como de la Guía del Usuario correspondiente.

CAPÍTULO VI DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA

25.- Los derechohabientes de las regiones de Xalapa y Veracruz que requieran atención médica, podrán presentarse a las unidades de atención médica instaladas para tal efecto, solicitando la consulta externa de medicina general de primera intención. En el resto de las regiones, el servicio se seguirá prestando vía reembolso del gasto médico. En caso de requerirlo, serán atendidos en las zonas de Xalapa y Veracruz.

26.- Con el objeto de disponer de información suficiente, actualizada, veraz y oportuna, acerca de los factores de riesgo de la familia y de su entorno, tanto

físico como social; los derechohabientes y beneficiarios deberán proporcionar la información necesaria para actualizar los datos en relación a la salud del titular y sus derechohabientes.

27.- El médico de primer contacto será quien decida si el problema de salud de cada derechohabiente resulta de su competencia o bien debe ser enviado a una especialidad definida. La canalización invariablemente deberá hacerse a la especialidad apropiada, nunca a nombre de un médico en particular, siendo el derechohabiente quien lo elija, con base en el directorio médico, que contiene los profesionales médicos de las distintas especialidades autorizados por la Universidad Veracruzana.

28.- Cuando se presenten casos de urgencia en las regiones de Xalapa y Veracruz, el derechohabiente deberá acudir a las Unidades de Segundo Nivel que pertenezcan o no al SAISUV. Las Unidades de Atención Médica (UAM's), no cuentan con la infraestructura para atender este servicio.

29.- Los profesionales involucrados en el proceso de atención médica del sistema, tendrán conocimiento de la secuencia del mismo, con el objeto de uniformar y concatenar perfectamente las tareas, a favor de la salud de los trabajadores universitarios y sus dependientes económicos con derecho; para esto, el SAISUV incluirá en la Guía del Usuario del sistema, todos los elementos informativos para que los beneficiarios tengan pleno conocimiento de ellos.

30.- El SAISUV contará con protocolos de diagnóstico y tratamiento de los principales padecimientos que aquejan al personal académico y sus beneficiarios, de acuerdo a análisis históricos, para que de conformidad con los últimos avances de la ciencia médica, que están documentados, se puedan construir acciones orientadas a proporcionar cada vez un mejor servicio.

31.- Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad, el personal médico de los módulos de atención, deberá asistir a cursos de capacitación y actualización, mismos que serán evaluados y autorizados por la Dirección General de Recursos Humanos.

32.- Serán utilizados los catálogos de medicamentos de la farmacopea mexicana, conforme a la Ley General de Salud, además de los productos, insumos y servicios, de conformidad con el nivel de atención de que se trate, sin que ello represente de modo alguno, una limitante para cumplir con los derechos del personal académico y sus dependientes económicos con derecho. Se deben utilizar los recursos necesarios para la atención de la salud de los derechohabientes, siempre y cuando esté debidamente justificado por parte del médico que prescribe, fundamentado desde el punto de vista científico, y estar con apego a la ley y a lo establecido en las Normas Oficiales Mexicanas vigentes, en cuanto al uso de recursos para la recuperación de la salud.

33.- Se contará con un expediente médico familiar, donde estarán contenidos los expedientes del personal académico y sus dependientes económicos con derecho, con el objeto de llevar en forma simultánea, registros físicos en estos documentos y registros electrónicos en el sistema de archivo que se disponga para tal efecto, por parte de la Universidad. El manejo de los mismos se apegará a lo establecido en la norma 168 de la Ley General de Salud y las que resulten aplicables.

34.- Debido a que la salud debe ser cuidada desde la identificación y prevención de los factores de riesgo, en los entornos donde se desenvuelvan los integrantes del núcleo familiar, el SAISUV proporcionará servicios adicionales de tipo informativo, basados en fuentes documentales, con el propósito de disminuir los daños, y por ende, aumentar el bienestar de la población derechohabiente.

CAPÍTULO VII DERECHOS Y OBLIGACIONES

35.- Los derechohabientes dentro del SAISUV tienen derecho a:

- I. Recibir el pago de ayudas médicas por reembolso en tiempo y forma.
- II. Recibir servicios integrales de salud.
- III. Acceso igualitario a la atención.
- IV. Trato digno, respetuoso y atención de calidad.
- V. Recibir los medicamentos que sean necesarios y que correspondan a los servicios de salud, respetando los protocolos de diagnóstico y tratamiento establecidos de acuerdo a la Ley General de Salud.
- VI. Contar con su expediente clínico.
- VII. Ser tratado con confidencialidad.
- VIII. Recibir atención médica en urgencias cuando resulte necesario.
- IX. Los demás derechos del paciente contemplados en la legislación en materia de salud.

36.- Los derechohabientes dentro del SAISUV tienen las siguientes obligaciones:

- I. Procurar estilos de vida saludables para la prevención de enfermedades.
- II. Hacer buen uso de la credencial que los acredita como derechohabientes del sistema, debiendo presentarla siempre que se requieran servicios de salud.
- III. Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos, para el acceso y servicios de atención médica.

- IV. Colaborar con el sistema de atención a la salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes médicos, necesidades y problemas de salud.
- V. Proporcionar permanentemente las modificaciones de la información relacionada con domicilio y estado civil del trabajador, nacimientos, fallecimientos y constancias de estudios de dependientes económicos, que permita tener actualizadas las bases de datos generales y personales de los derechohabientes.
- VI. Hacer uso correcto y responsable de los servicios de salud.
- VII. Notificar, por los distintos medios a su alcance, los casos de inconformidad en la atención recibida por los distintos proveedores profesionales del SAISUV, fundamentando sus observaciones en análisis objetivos que permitan mejorar la calidad del servicio recibido.

CAPÍTULO VIII DE LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA

37.- Para la prescripción de medicamentos, el médico tratante contratado por el SAISUV, independientemente de la especialidad que ostente, se ajustará al empleo de los medicamentos que:

- I. Cuenten con registro sanitario vigente.
- II. Cumplan con las pruebas determinadas por el Consejo de Salubridad General y la Secretaría de Salud.
- III. Estén incluidos en la farmacopea nacional para el primer nivel, así como para el segundo y tercer niveles de atención.

38.- Toda prescripción médica deberá contener:

- I. Los datos de identificación del paciente, como son:
 - a) Número de personal y nombre del trabajador.
 - b) Dependencia donde labora.
 - c) Tipo de personal.
 - d) Nombre del paciente, clave única de dependiente y parentesco.
 - e) Fecha de expedición.
- II. La información inherente al facultativo responsable de la prescripción, como son:
 - a) Nombre completo.
 - b) Especialidad.
 - c) Cédula profesional.
 - d) Firma autógrafa.

III. En cuanto al producto médico, deberá contener:

- a) Denominación genérica del medicamento.
- b) Dosis.
- c) Presentación.
- d) Vía de administración.
- e) Frecuencia.
- f) Duración del tratamiento.

39.- Las farmacias que presten sus servicios al SAISUV, una vez surtida la prescripción médica, deberán de reportar de inmediato a la Coordinación Administrativa del mismo, las recetas que sean presentadas y, por separado, todas aquellas que no contemplen todos los datos requeridos de la prescripción médica.

CAPÍTULO IX DE LA VIGENCIA DE DERECHOS

40.- La Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Veracruzana, será la única dependencia facultada para expedir las credenciales de vigencia de derechos para hacer uso de los servicios del SAISUV, de conformidad con los registros documentales que obran en los archivos de cada uno de los titulares y de acuerdo a los datos actualizados de su expediente familiar, dando cumplimiento a lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico de la FESAPAUV.

41.- La Dirección General de Recursos Humanos de la Universidad Veracruzana, proporcionará a cada una de las unidades de atención médica de primer nivel, la información de los datos generales de vigencia de todos los derechohabientes.

42.- Lo no previsto en las presentes políticas y procedimientos será resuelto por la Dirección General de Recursos Humanos, respetando lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo del Personal Académico de la FESAPAUV, de manera particular lo previsto en las cláusulas 98 y 99.

Las presentes políticas y procedimientos se expiden en la ciudad de Xalapa, Ver a los 29 días del mes de Julio del año dos mil ocho.

El Secretario de Administración y Finanzas
L.E. VÍCTOR AGUILAR PIZARRO