 gto el gobierno y los ciudadanos de Guanajuato  Secretaría de Salud	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 1 de 11

**PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO**

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner, including a large signature and several smaller initials.

 	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 2 de 11

## 1. Propósito.

Establecer los lineamientos para que el Equipo de Análisis Estatal de quejas por gasto de bolsillo realice el manejo y seguimiento de los casos en los que el usuario interponga una queja con la que reclame el reembolso por el pago de los servicios médicos, auxiliares de diagnóstico y medicamentos incluidos en las carteras vigentes de los servicios ofertados por el Sistema de Protección Social en Salud y a la población abierta según la capacidad instalada y/o resolutive de la Red de Servicios Esenciales de Salud correspondiente.

## 2. Alcance.

A nivel interno: Dirección General de Planeación y Desarrollo (DGPYD), Dirección General de Servicios de Salud (DGSS), Dirección General de Administración (DGA) y Coordinación de Asuntos Jurídicos (CAJ).

A nivel externo: Órganos desconcentrados por territorio y por función. Régimen de Protección Social en Salud del Estado de Guanajuato (REPSSEG).

## 3. Políticas de Operación, Normas y Lineamientos.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada en DOF 27/01/2016.

Ley General de Salud. Publicada en el DOF el 7 de febrero de 1984. Última reforma publicada en DOF 12/11/2015.

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Publicado en DOF el 14/05/1986. Última reforma publicada en DOF 24/03/2014.

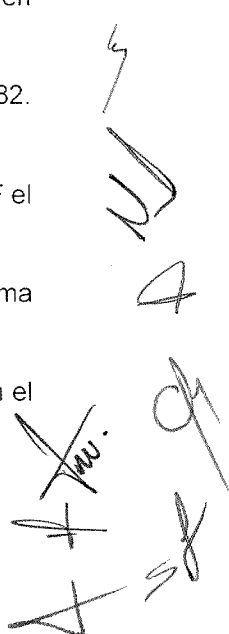
Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud. Publicado en DOF el 5/04/2004. Última reforma publicada en DOF 17/12/2014.

Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Publicada en DOF el 31/12/1982. Última reforma publicada en DOF 24/03/2016.

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Publicada en DOF el 13/03/2002. Última reforma publicada en DOF 24/03/2016.

Ley Federal del Procedimiento Administrativo. Publicada en el DOF el 4/08/1994. Última reforma publicada en DOF 09/04/2012.

Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental. Publicada en el DOF el 11/06/2002. Última reforma publicada en DOF 18/12/2015.



 Secretaría de Salud	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 3 de 11

Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental. Publicada en el DOF el 11/06/2003. Última reforma publicada en DOF 13/05/2013.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Guanajuato. Publicada en el POF el 18/10/2013. Última reforma publicada en DOF 11/09/2013.


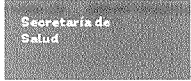
Lineamiento para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación a los Usuarios de los Servicios de Salud.

Acuerdo de Coordinación para la ejecución del Sistema de Protección Social en Salud, que celebran la Secretaría de Salud y el Estado de Guanajuato. Última reforma publicada en el DOF 14/01/2016.

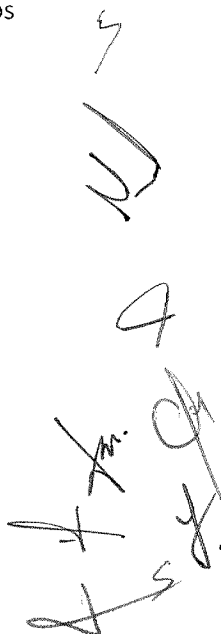
**Políticas:**

- 1) Se considerará gasto de bolsillo a:
  - a) El cobro de intervenciones cubiertas por alguna de las carteras de servicios totales o parciales
  - b) Pago por desabasto, diferimiento o negativa de surtimiento de:
    - i) Medicamentos.
    - ii) Insumos.
    - iii) Material de curación.
    - iv) Material de osteosíntesis.
    - v) Auxiliares de diagnóstico.
  - c) Pago por exención de donadores de sangre y hemoderivados.
  - d) Pago por insumos para la transfusión de sangre y hemoderivados.
  - e) Pago por auxiliares de diagnóstico para donadores de sangre y hemoderivados.
  - f) Pago por procedimientos relacionados con las intervenciones de las carteras de servicios (curaciones, aplicación de inyecciones, aplicación de vendaje, suturas, y retiro de los mismos, retiro de material de osteosíntesis, etc.).
  - g) Pago por concepto de traslados de atención, para realización de auxiliares de diagnóstico o interconsulta cuando el vehículo pertenezca a la unidad o a los servicios estatales de salud, o exista el convenio expreso.
  - h) Pago por complicaciones atribuibles al prestador de servicios.
  
- 2) Una solicitud de reembolso procederá cuando el afiliado:
  - a) Cuento con póliza vigente al momento de haber recibido la atención.
  - b) El reembolso solicitado corresponda a un concepto de gasto incluido en las carteras de servicios vigente.
  - c) Sea atendido en alguna de las unidades acreditadas pertenecientes a la red de servicios.
  - d) Sea atendido en Órganos Públicos Desconcentrados y Prestadores Privados, estos deberán:
    - i) Tener convenio vigente.
    - ii) Estar acreditado en la patología atendida.
    - iii) Contar con hoja de referencia.
    - iv) Ser parte de la red del Sistema de Protección Social en Salud.
  - e) Presente la solicitud de reembolso en el mismo año fiscal en que se ocasionó el gasto de bolsillo
  - f) Cuento con comprobante (ticket, factura, recibo, etc.) que mencione los conceptos de gasto

Handwritten marks and signatures on the right side of the page, including a checkmark, a large 'A', and several illegible signatures.

 	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	<b>Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo</b>	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 4 de 11

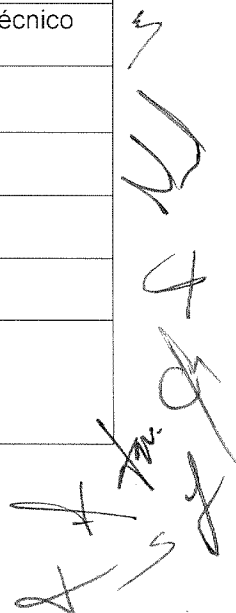
- (atención médica, medicamentos, auxiliares de diagnóstico).
- g) Exista congruencia entre la fecha de la atención y el comprobante presentado.
- 3) Los documentos básicos anexos a la solicitud de reembolso son:
- a) Póliza vigente.
  - b) Identificación oficial del paciente y/o padre o tutor.
  - c) Comprobante de pago.
- A cargo de la unidad involucrada:
- d) Documento emitido por el prestador de servicios que concuerde con el concepto de gasto debidamente validado:
    - i) Receta.
    - ii) Solicitud de auxiliares de diagnóstico.
    - iii) Hoja de referencia.
    - iv) Nota de alta.
    - v)
- 4) El tiempo máximo para la resolución de las solicitudes de reembolso no deberá exceder los 90 días naturales. (A partir de la fecha de presentación de la solicitud de atención)
- 5) Todas las quejas por gasto de bolsillo se iniciarán a petición de parte.
- 6) Las unidades de salud tendrán veinte días hábiles, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de atención, para enviar a la Dirección General de Servicios de Salud el análisis previo del caso.
- 7) La Dirección General de Servicios de Salud convocará en máximo siete días hábiles a los integrantes del Equipo de Análisis.
- 8) El Equipo de Análisis Estatal de quejas por gasto de bolsillo estará conformado por representantes de las siguientes direcciones: Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración, Dirección General de Planeación y Desarrollo, Coordinación de Asuntos Jurídicos, Coordinación del Régimen de Protección Social en Salud del Estado de Guanajuato y un médico especialista en el tema a tratar.
- 9) En caso de que el usuario acuda a otra instancia, se remitirá a la Coordinación de Asuntos Jurídicos, para el procedimiento correspondiente.



 gto <small>Gobierno del Estado de Querétaro</small> Secretaría de Salud	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 5 de 11

#### 4. Descripción del Procedimiento.

No.	Actividad	Responsable	Documento
<b>INICIA PROCEDIMIENTO</b>			
1	Notifica que existe una solicitud de gestión categorizada como una queja por gasto de bolsillo a las Direcciones Generales de manera oficial	Unidad Médica	
2	Identifica queja en el Sistema Electrónico del Sistema Unificado de Gestión	DGSS/DGPYD	
3	Analiza y genera formato: "Análisis del caso y observaciones"	Unidad Médica	Análisis del caso y observaciones
4	Gestiona conciliación con el Usuario		
5	¿Concilia efectivamente la queja por gasto de bolsillo con el usuario?		
5.1	<b>SI.</b> Documenta evidencia, emite respuesta al usuario y Termina procedimiento		
5.2	<b>NO.</b> Envía formato "Análisis del caso y observaciones" y evidencia para investigación a la Dirección General de Servicios de Salud		Análisis del caso y observaciones
6	Comparte el expediente y convoca a reunión al Equipo de Análisis	DGSS	
7	Analiza quejas y genera observaciones	Equipo de análisis	
8	¿Procede la queja analizada?		
8.1	<b>NO.</b> Se emite dictamen de improcedencia y regresa a la actividad 5.1		
8.2	<b>SI.</b> Envía formato "Dictamen técnico" a la Dirección General de Administración		Dictamen técnico
9	Genera pago para reembolso	DGA	
10	Entrega cheque a responsable de entrega de la Unidad Médica	Unidad Médica	
11	Entrega cheque a usuario y Formato único de Respuesta (FURSA)		
12	Recaba evidencia y envía a Direcciones Generales y Coordinación del REPSSEG		
13	Cierra queja en el Sistema Electrónico del Sistema Unificado de Gestión.	DGSS/DGPYD/REPSSEG	
<b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b>			

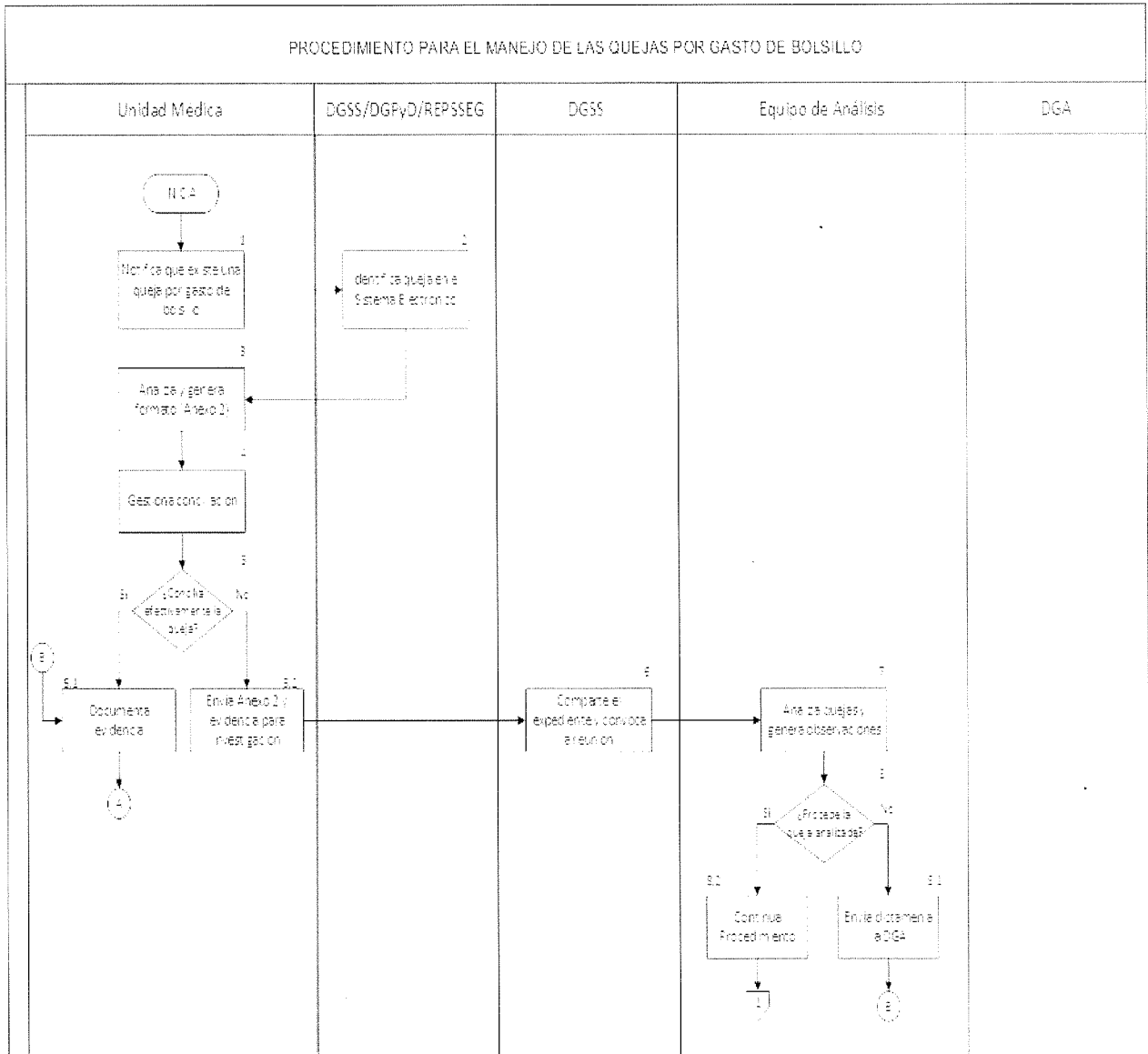




Secretaría de Salud

<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02
		Página 6 de 11

### 5.- Diagrama de Flujo



*[Handwritten signature]*



Secretaría de Salud

ÁREA EMISORA

Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo

FECHA DE EMISIÓN:

18/05/2009

CLAVE:

DGPYD-DDI-DPG-04

TÍTULO

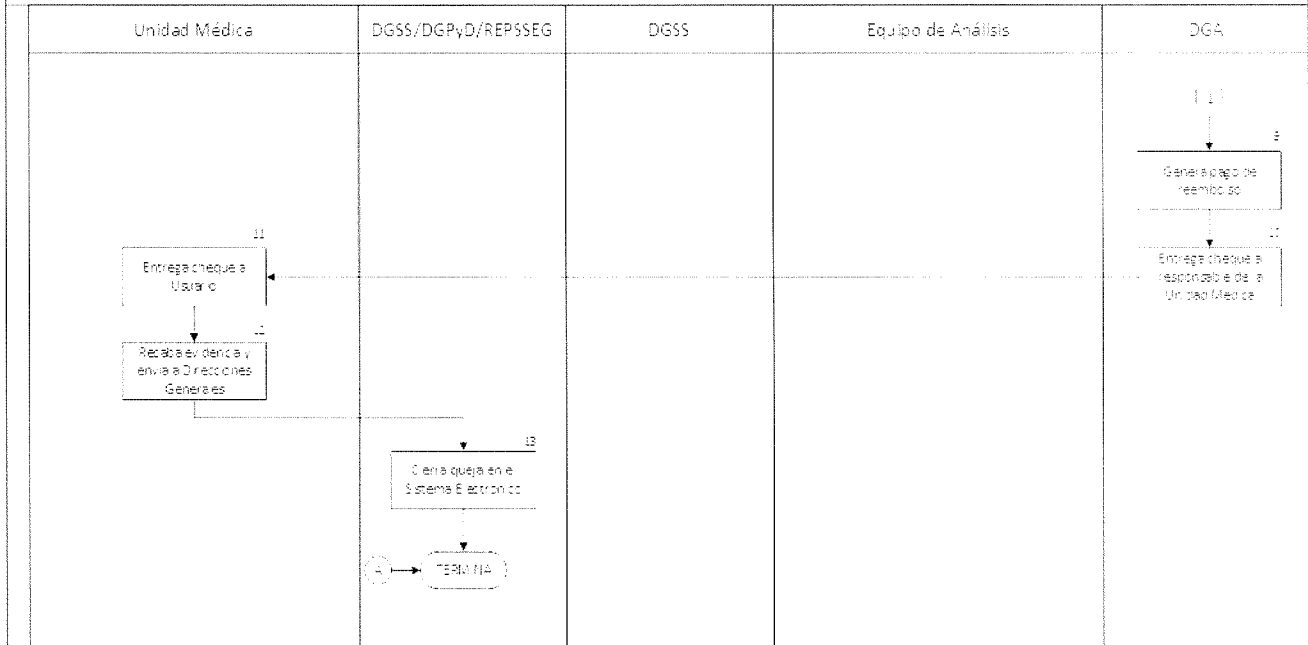
PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO

REVISIÓN

02

Página 7 de 11

PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO



*Handwritten signatures and initials:*  
MPS  
A. Torres  
A. S. J.

 	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPyD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 8 de 11

## 6.- Indicadores

Porcentaje de quejas por cobro analizadas al mes.

(Número de quejas analizadas / Número de quejas por cobro recibidas) \* 100

Porcentaje de quejas procedentes analizadas.

(Número de quejas por cobro procedentes / Número de quejas analizadas) \* 100

## 7.- Documentos de Referencia

-Procedimiento para dar seguimiento y respuesta a las Solicitudes de Atención.

-Criterios para el reintegro de gasto de bolsillo efectuado por los beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud.

## 8.- Glosario del Procedimiento

**Buzones de atención al usuario:** Es una herramienta para crear canales de comunicación entre el personal del establecimiento de salud y los usuarios de los servicios de salud con el propósito de fortalecer la gestión de la mejora continua.

**Carpeta del Sistema Unificado de Gestión:** Es la herramienta de apoyo, que integra la información de manera física derivada de la operación del SUG.

**CAISES:** Centro de Atención Integral de Servicios de Salud.

**CAUSES:** Catálogo Universal de Servicios de Salud.

**Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP):** órgano colegiado de carácter técnico consultivo que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente.

**CAJ:** Coordinación de Asuntos Jurídicos.

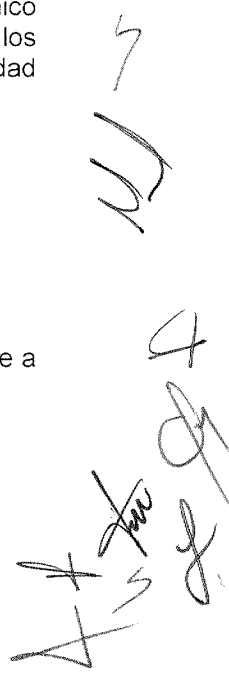
**DGA:** Dirección General de Administración.

**DGPyD:** Dirección General de Planeación y Desarrollo.


**DGSS:** Dirección General de Servicios de Salud.

**Felicitación:** Expresión de satisfacción por la prestación del servicio, misma que puede referirse a un funcionario en particular o a toda la unidad médica involucrada.

**FPGC:** Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.





 	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPyD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 9 de 11

**FUSA (Formato Unificado de Solicitud de Atención):** es el documento diseñado para el registro de las felicitaciones, quejas, sugerencia y solicitud de gestión/petición

**Sistema Unificado de Gestión (SUG):** es una herramienta para facilitar la gestión y atención a los usuarios, que, en una firme actitud positiva y proactiva, busca la solución a las diferentes inquietudes de los usuarios que acuden por algún servicio de salud a una unidad médica.

**Solicitud de atención:** expresión manifiesta, por escrito, emitida por los usuarios de los servicios de salud, de las unidades médicas adscritas al Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato. El planteamiento en comento se puede clasificar como felicitación, queja, sugerencia y solicitud de gestión/petición

**Solicitud de Gestión:** Petición interpuesta por un usuario que requiere la intervención de las unidades prestadoras de servicios de salud

**Sugerencia:** Es la propuesta formulada por el usuario, que tiene por objeto la mejora en la calidad de los servicios de salud ofertados por el sistema, a fin de incrementar la eficiencia de los procesos de atención innecesarios o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de las necesidades del mismo.

**SPSS:** Sistema de Protección Social en Salud.

**Queja:** Es la inconformidad manifestada por el usuario con motivo de anomalías, retrasos, desatenciones, o cualquier otra situación que implique la actuación de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones y que hayan afectado, o pudieran afectar directamente los intereses del promovente.

**UMAPS:** Unidad Médica de Atención Primaria a la Salud.

**UNEMES:** Unidades de especialidades médicas, que pueden ser Centro de Atención de Enfermedades Crónicas, Centro de Integral Atención a la Salud Mental (CISAME), Centros Nueva Vida y Centros Ambulatorios para la prevención y atención del SIDA e infecciones de transmisión sexual (CAPACITIS).



 Secretaría de Salud	<b>ÁREA EMISORA</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	<b>CLAVE:</b>
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	<b>TÍTULO</b>		<b>REVISIÓN</b>
	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO</b>		02 Página 10 de 11

## 9.- Cambios de Versión en el Procedimiento

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
2	05/06/17	La clave del procedimiento cambia de ETM-ALPHA-E-001-5 a DGPYD-DDI-DPG-04
2	05/06/17	Se actualiza el formato según la "Guía Técnica para la Documentación de Procedimientos"
2	05/06/17	Se actualiza el contenido según el "Lineamiento para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión"
2	05/06/17	Se actualiza el contenido según los "Criterios para el reintegro de gasto de bolsillo efectuado por los beneficiarios al Sistema de Protección Social en Salud"

## 10.- Anexos del Procedimiento

**Anexo 1.** Registro de casos gestionados para reembolso

**Anexo 2.** Formato de Análisis del caso y observaciones

*[Handwritten signatures and initials]*

 gto Gobierno del Estado de Guanajuato Secretaría de Salud	ÁREA EMISORA	FECHA DE EMISIÓN:	CLAVE:
	Dirección General de Servicios de Salud, Dirección General de Administración y Dirección General de Planeación y Desarrollo	18/05/2009	DGPYD-DDI-DPG-04
	TÍTULO		REVISIÓN
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE LAS QUEJAS POR GASTO DE BOLSILLO		02 Página 11 de 11

## HOJA DE VALIDACIÓN

### Autorizó



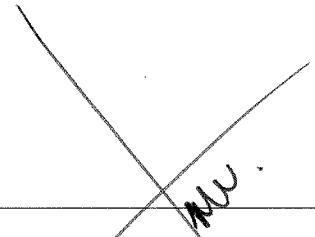
Dr. Francisco Javier Martínez  
García

**Director General de Planeación  
y Desarrollo**



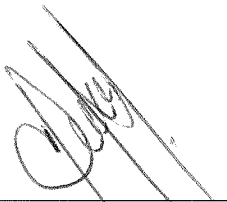
Dr. Enrique Negrete Pérez

**Encargado del Despacho de la  
Dirección General de  
Administración**



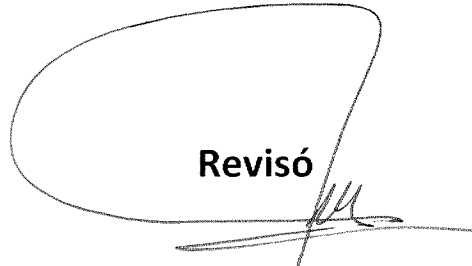
Dr. Francisco Javier Magos Vázquez

**Encargado del Despacho de la  
Dirección General de Servicios de  
Salud**



Dr. Adolfo Valdez Escobedo

**Director de Desarrollo  
Institucional**



### Revisó

Lic. José de Jesús Martínez  
Mares

**Asesor Jurídico de la Dirección  
General de Administración**



Dra. Noemí Flores Mendiola

**Encargada del Despacho de la  
Dirección de Atención Médica**



Lic. Oscar Gutiérrez Cervantes

**Jefe del Departamento de  
Procesos de Gestión**

### Elaboró



Lic. Salvador Said Gutiérrez  
Durán

**Coordinador Estatal del SUG**



Lic. Leticia Micaela Martínez  
López

**Coordinadora Estatal de Trabajo  
Social**