

¿Necesito análisis? ¿Son urgentes?  
¿Cuál es mi tratamiento?  
¿Existen otras alternativas?

Tu clínica te ofrece otros servicios:  
Medicina Preventiva,  
Odontología, Nutrición, etc.

· Pregunta a tu médico qué alternativas farmacológicas, terapéuticas o quirúrgicas te puede ofrecer tu Instituto. En caso de que el tratamiento no esté dando los resultados esperados, pídele a tu médico que te remita al Tercer Nivel de Atención.

· Pregunta a Trabajo Social si existe alguna organización o grupo de apoyo al que puedas acudir para recibir ayuda emocional, educativa o para pedir orientación de cómo exigir tus medicamentos en tiempo y forma.

#### Paso 2

· En algunos casos, necesitarás más estudios de laboratorio, de imagen, de gabinete, otros.  
Puede ser que debido a tu enfermedad requieras interconsultas en este Nivel de Atención.  
· Quizá ingreses al hospital porque necesites estudios especiales o una intervención quirúrgica.

Hay enfermedades de Alta Especialidad que no siempre pueden ser diagnosticadas oportunamente porque son de baja prevalencia,

#### Paso 2

· Pregúntale a tu médico si necesitas ser atendido por un especialista o un médico internista.  
Si es así, serás remitido al hospital de Segundo Nivel que te corresponda.

#### Paso 2

· Si no tienes aún tu diagnóstico, quizá necesites más estudios.  
· En este Nivel podrías requerir interconsulta, es decir, que te remitan a otra especialidad (Cardiología, Oncología, otros).  
· Quizá ingreses al hospital porque necesites estudios especiales o una intervención quirúrgica.

Puede ser que debido a tu enfermedad o a la necesidad de medicamentos que no están incluidos en el Cuadro Básico, requieras ser atendido en el hospital de Alta Especialidad.

es decir, que la padecen un número reducido de personas.

Pregunta a tu médico si existen otros estudios especiales para que te den un diagnóstico preciso.

Si tú sabes que existe un estudio adicional, es importante que lo solicites a tu médico.  
Si no obtienes respuesta, acude al Área Administrativa o de Gobierno para que valoren tu caso.

### REQUISITOS PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN EL IMSS e ISSSTE (\*)

- 1 Estar dado de alta en la clínica que te corresponda. En caso de no estar vigente en tus derechos, acude a Trabajo Social para que te orienten.
- 2 En el caso de la clínica, es necesario que tengas designado un consultorio y un turno (matutino o vespertino).
- 3 Tener actualizado tu carnet y tu credencial de la institución de seguridad social. Siempre debes tenerlos "a la mano".
- 4 Si vas a recibir atención médica en tu clínica o en el hospital, es necesario que saques una cita.
- 5 Si te mandan al hospital para consulta, debes respetar los pasos que se te indican, es decir, la unidad será responsable de tramitar la cita, poner el sello de vigencia de derechos al "Formato de referencia y contra-referencia" (IMSS), "SM1-17" (ISSSTE) y realizar las autorizaciones correspondientes.
- 6 Quizá requerirás de incapacidad. Es importante revisar tus datos para que coincidan con tu IFE y la incapacidad pueda ser cobrada. Hay tres tipos de incapacidad: enfermedad general, por maternidad (antes y después del parto), y riesgo de trabajo.

**Si tu vida está en peligro** (tengas o no tengas seguridad social), tienes derecho a recibir atención médica en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado. Ingresas a la institución de salud por Urgencias.



**Yo paciente participativo** es un proyecto del Centro de Contraloría Social y Estudios de la Construcción Democrática (CCS) del Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS). México, 2013. **Equipo editorial:** Claudia Burr, Luis Adrián Quiroz, Elena Martín-Lunas, Ana Piñó, Mónica Solórzano. El contenido de esta publicación se basa en la *Guía para el paciente participativo. Atrévete a saber, atrévete a exigir*, y se encuentran disponible en formato electrónico en <http://www.atreveteasaberexigir.org>

**Publicación de distribución gratuita. Prohibida su venta.**

# Ruta para recibir atención médica en el IMSS e ISSSTE



### LA RUTA "IDEAL" PARA RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN EL IMSS e ISSSTE

#### Primer Nivel de Atención

**Tu primer contacto:**  
**Clínica o Unidad de Medicina Familiar**

#### Paso 1

· Sacas una cita en tu clínica  
· Llegas a tiempo a tu cita.  
· Cuéntale todo a tu médico y extérnale tus dudas.

#### Segundo Nivel de Atención

**Tu paso por el hospital:**  
**Consulta Externa**

En el hospital existen dos servicios:  
· Consulta Externa (Medicina Interna, Oftalmología, Otorrinolaringología, Endocrinología, otros).  
· Hospitalización.

#### Paso 1

Para recibir atención médica en el hospital (Consulta Externa) es necesario que: hayas sido remitido por tu médico familiar o ingreses por el Servicio de Urgencias.

Para ser atendido en el hospital, sigue las recomendaciones señaladas al final de este folleto (\*).

En este Nivel es probable que tu médico ya pueda dar su diagnóstico.

#### Tercer Nivel de Atención

**Tu paso por el Hospital de Alta Especialidad**

El Tercer Nivel de Atención es considerado de Alta Especialidad.

**IMSS-** Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAE): La Raza, Siglo XXI, Hospital de Traumatología, otros.

**ISSSTE-** Centro Médico Nacional "20 de Noviembre", Hospitales Regionales, otros.

#### Paso 1

Para recibir atención médica en el Tercer Nivel de Atención en el IMSS, es necesario que te envíe el médico de Segundo Nivel de Atención o que ingreses por el Servicio de Urgencias.

En el ISSSTE se agiliza este proceso. Si el médico de Primer Nivel de Atención decide que tu padecimiento es de Alta Especialidad, será suficiente que te sellen el formato SM1-17 para que ingreses a Tercer Nivel de Atención.

## EN TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN:

• Tu obligación es asistir a todas tus **citas** tiempo y llevar las indicaciones prescritas (laboratorio, consultas médicas, otras). Es muy importante que no pierdas tus citas. ¡No hay excusa ni pretexto!

• Si tu cita a Segundo o Tercer Nivel te la dan con muchas semanas de **espera**, acude con el Director de la Unidad y hazle saber la importancia de contar con un diagnóstico y tratamiento oportuno.

• Si te sientes muy mal o tus síntomas se agravan, ¡dirígete de inmediato a **Urgencias!** (Los servicios de Urgencias están saturados; sé responsable y utilízalos sólo en caso de una urgencia real.)

• Es de suma importancia que le cuentes al médico lo que te pasa y aclares con él todas **tus dudas** sobre tu tratamiento. No debes tomar la iniciativa de cambiar tu medicamento, interrumpirlo, alterar la dosis, etc., sin antes consultarlo con tu médico.

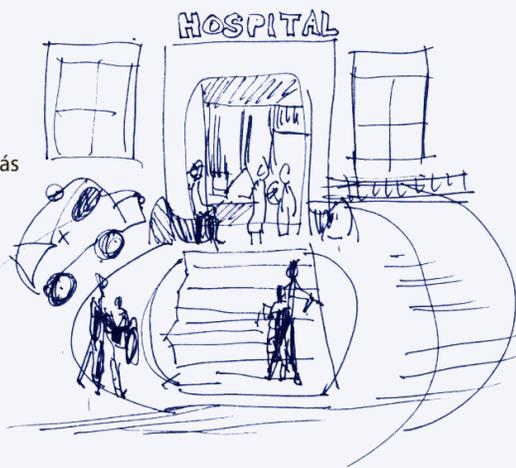
• Pídele a tu médico que te sugiera dónde consultar más información sobre tu padecimiento.

• Un **diagnóstico** a tiempo evitará que tu cuadro clínico se complique.

• Si necesitas pasar a otro Nivel de Atención y tu médico no te facilita el acceso, tienes derecho a inconformarte y a recibir una solución sin represalias. Si no estás satisfecho, tienes derecho a una **segunda opinión**.

• Acude a Trabajo Social para recibir **orientación**.

• Involúcrate con organizaciones de pacientes para recibir **apoyo**.



## ALGUNOS OBSTÁCULOS CON LOS QUE TE PUEDES ENFRENTAR

La ruta aquí trazada para recibir atención médica es una "ruta ideal" es decir, señala cómo transitarías de manera fácil y sin tropiezos por el IMSS o por el ISSSTE. Sin embargo, el recorrido no es siempre lineal; podrás encontrar obstáculos que deberás aprender a librar para recibir una mejor atención médica.

A continuación señalamos algunos altos en el camino y también algunas puertas de salida para no frenar tu atención:

### • Tu cita médica

Si no te dan cita médica o te la postergan sin razón justificada y tu condición de salud continúa deteriorándose, lo más recomendable es recurrir al servicio de Urgencias.

No necesariamente vas a pasar a tu cita en el horario indicado en tu carnet. ¡Ten paciencia! Tu carnet y tú "hacen cola".

### • Tu expediente clínico

Si el expediente clínico no está físicamente en el consultorio o incluso se te informa que puede estar "extraviado", no permanezcas pasivo, ¡actúa! Dirígete a la Asistente Médica o al Coordinador o al Jefe de Servicio para que resuelvan esta situación. El expediente clínico contiene: tu historia como paciente, recomendaciones de estudios específicos, antecedentes clínicos, entre otros. Tienes derecho a contar con

una copia de tu expediente clínico ya sea electrónico o convencional. Pregunta dónde está ubicada la unidad de enlace del IFAI para solicitar copia por escrito de tu expediente médico.

### • Trato digno

Si no recibes una atención respetuosa, digna y humanitaria, tienes derecho a presentar una queja. Toma nota del nombre y cargo que ocupa la persona que no te proporcionó la atención que mereces. Dirígete con el Coordinador Médico, Subdirector Médico o con el Director de la Unidad y entrega tu queja por escrito. No olvides que este documento debe estar sellado y firmado de recibido. Dale seguimiento a tu queja.

### • Estudios de laboratorio y gabinete

Si tu institución no cuenta con estudios de laboratorio o de gabinete necesarios para realizar el diagnóstico, éstos se podrán obtener a través de diferentes estrategias:

1. Referidos a otra unidad hospitalaria.
2. Subrogación (compra por paciente específico).

### Funcionarios clave para librar

**obstáculos:** Trabajo Social, Asistente Médico, Coordinador Médico, Jefe de Laboratorio, Subdirector Médico, Director de la Unidad, Subdirector Administrativo, Coordinador de Abasto.

## SUGERENCIAS PARA RECIBIR TRATAMIENTO EN SEGUNDO Y TERCER NIVELES DE ATENCIÓN

La Constitución Política Mexicana garantiza en su Artículo 4º que toda persona tiene derecho a la protección de la salud. En la *Ley General de Salud*, en el Artículo 77 bis 36, se menciona que "Los beneficiarios tienen derecho a recibir bajo ningún tipo de discriminación los servicios de salud, los medicamentos y los insumos esenciales requeridos para el diagnóstico y tratamiento de los padecimientos, en las unidades médicas de la administración pública, tanto federal como local..."

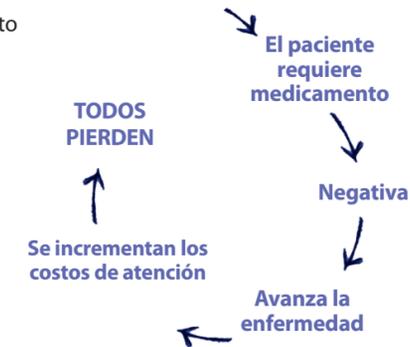
Una de las tareas fundamentales de los médicos es hacer un **diagnóstico**. Diagnosticar es recabar datos para analizarlos, interpretarlos y evaluar la condición del paciente para poder establecer, por ejemplo, el tratamiento adecuado y prescribir los medicamentos.

### Pasos para recibir tu medicamento en menos de 72 horas:

- No te enojas con la persona que entrega los medicamentos
- Pregunta dónde se encuentra ubicada la Oficina de Abasto (se localiza en la misma unidad donde recibes atención).
- La persona clave que tiene la facultad para solucionar este problema es el Coordinador de Abasto. Solicita hablar con él.

Es muy importante que insistas que tu medicamento es **sopORTE de vida**, es decir, que no puede suspenderse.

¿Qué sucede si no puedes acceder a tus medicamentos ya sea porque: no se encuentran en la farmacia; no están incluidos en el Cuadro Básico; o hay retraso en los procesos administrativos? Todos pierden: tú y el instituto de salud.



Al acudir con el Coordinador de Abasto, recuérdale que existe un **procedimiento** para que te puedan comprar el medicamento que requieres en menos de 72 horas.

Cada institución tiene un reglamento diferente para la entrega de medicamentos: **ISSSTE:** "Reglamento para el surtimiento de recetas y abasto de medicamento del ISSSTE". **IMSS:** "Procedimiento para la compra emergente de bienes de consumo en las Unidades Médicas".



Hoy en día en el IMSS existe un procedimiento para la prescripción de medicamentos llamado *Sistema de Análisis de Evaluación de Casos Específicos*, también conocida como **Torre de Control**, que reúne a expertos médicos quienes valoran aquellos casos específicos que, por su propia complejidad, requieren medicamentos de última generación.

Si tu médico envió tu caso a este grupo de expertos, es importante preguntarle en qué parte del proceso se encuentra. Una vez recibido el resultado, y si no estás conforme con esta resolución, tienes derecho a solicitar una segunda opinión en cualquiera de las instituciones del Sistema Nacional de Salud.

**ISSSTE:** Si requieres un medicamento que no está en el Cuadro Básico, te lo compra la institución.

**IMSS:** Si tu medicamento no está en el Cuadro Básico del Instituto, acude con tu médico y solicítale que ponga por escrito la justificación técnica para que te puedan dar tu tratamiento. Dirígete con el director de la unidad y menciona que requieres un medicamento que está fuera del Cuadro Básico y que solicitas que se compre a través del Artículo 111 del Reglamento de Prestaciones Médicas del IMSS. Entrega el documento por escrito y que te firmen una copia de recibido.

Artículo 111 del Reglamento de Prestaciones Médicas del IMSS: "Para la prescripción de medicamentos, el médico tratante se ajustará al Cuadro Básico de medicamentos del Instituto. La prescripción y dotación de medicamentos fuera del Cuadro Básico del Instituto, se realizará en aquellos casos que excepcionalmente se requieran para la atención de un derechohabiente, con apego a la normas y requisitos que para tal efecto emita el consejo técnico".