

**REGLAMENTO PARA EL REEMBOLSO DE GASTOS  
POR ATENCIÓN MÉDICA EXTRAINSTITUCIONAL  
DEL ISSTECH**

*Periódico Oficial Número: 372, de fecha 12 de Julio de 2006.*

*Publicación Número: 2775-A-2006*

*Documento: Reglamento para el Reembolso de Gastos por Atención Médica Extrainstitucional del ISSTECH.*

---

## **Considerando**

Que el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado mediante decreto número 131, publicado en el Periódico Oficial del Estado 34, de fecha 26 de agosto de 1981, siendo definida como la organización jurídica, técnica y administrativa encargada de proporcionar las prestaciones y beneficios de la seguridad social a los trabajadores del estado, así como a los pensionistas y a los familiares derechohabientes de ambos, en los términos y condiciones que su propia ley establece.

Actualmente la revisión, análisis y dictamen de las solicitudes de reembolso de gastos médicos, se realizan con base en los Lineamientos Generales para la Integración y Funcionamiento del Comité Técnico de Quejas Médicas, que datan del año de 1996.

El Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, desde su creación, mantiene la preocupación fundamental de cumplir con oportunidad y eficiencia los programas de seguridad social que la Ley en la materia establece.

La resolución con oportunidad y transparencia de las solicitudes de reembolsos de gastos médicos extrainstitucionales que presenten los derechohabientes, constituye una forma de evaluar el servicio médico otorgado, mismo que permitirá definir programas de mejora continua de los procedimientos de atención de los pacientes y elevar la calidad y calidez del desempeño del Instituto.

En ese contexto, la Honorable Junta Directiva del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, por disposición de su Ley, es la máxima autoridad del Instituto; en tal virtud, y en uso de sus facultades potestativas que le confiere el artículo 146, fracción V, aprobó en reunión ordinaria de trabajo, el presente Reglamento.

Por los fundamentos y consideraciones anteriormente expuestos, el Ejecutivo a mi cargo, tiene a bien expedir el siguiente:

### **Reglamento para el Reembolso de Gastos por Atención Médica Extrainstitucional del ISSTECH**

#### **Título I Disposiciones Generales**

#### **Capítulo Único Del objeto**

**Artículo 1º.-** El presente Reglamento, tiene por objeto regular la presentación, recepción, substanciación y dictaminación de las solicitudes de reembolso de gastos médicos que presenten los derechohabientes al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, ISSTECH, de los sectores magisterio, burocracia y de sus propios trabajadores, derivados de negativa de atención, deficiencias médicas y/o administrativas o imposibilidad en la prestación del servicio de las diferentes unidades médicas del ISSTECH.

**Artículo 2º.-** Este Reglamento será de observancia obligatoria para los derechohabientes, sus familiares y/o representantes que soliciten reembolso de gastos por servicios médicos realizados en el ámbito

extrainstitucional, así como, para los servidores públicos que integran el Comité, la Unidad y el Grupo de Atención Médica.

**Artículo 3º.-** Para los efectos de este Reglamento se entiende por:

- I. ISSTECH.- Al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas;
- II. Ley.- A la Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas;
- III. Comité.- Al Comité Técnico Consultivo para la Dictaminación de Solicitudes de Reembolsos de Gastos por Atención Médica Extraintitucional;
- IV. Unidad.- A la Unidad de Supervisión y Atención al Derechohabiente (USAD);
- V. Solicitud.- Al documento mediante el cual los derechohabientes del ISSTECH manifiestan haber realizado gastos médicos extraintitucionales y solicitan de su reembolso;
- VI. Promovente.- Es el paciente derechohabiente, familiar, acompañante o quien esté facultado para gestionar ante el ISSTECH el reembolso de gastos médicos extraintitucionales;
- VII. Negativa de servicio.- Cuando no se otorgue por parte de las unidades médicas del ISSTECH el servicio solicitado para determinar la existencia o no de un padecimiento o condición clínica, o durante el tratamiento;
- VIII. Deficiencia.- Acción contraria a los procedimientos técnicos médicos y administrativos, establecidos en las prestación de los servicios de atención médica, derivados de acción u omisión en el ISSTECH;
- IX. Imposibilidad.- Circunstancia por la cual el ISSTECH no se encuentra en condiciones de brindar un servicio médico, ya sea por falta de recursos materiales, técnicos o cualquier causa ajena al control del ISSTECH, causada por caso fortuito o fuerza mayor;
- X. Lineamientos normativos para la atención médica.- La Ley del ISSTECH y las disposiciones que de ella emanen, así como lo establecido en las demás leyes y reglamentos vigentes aplicables en la materia;
- XI. Grupo de Opinión Médica.- Cuerpo de médicos especialistas que de manera conjunta integrarán la opinión sobre los hechos, materia de la solicitud de reembolso de gastos.

**Artículo 4º.-** Para el cumplimiento del objeto señalado en el Artículo 1º, del presente Reglamento, se creará un Comité Técnico Consultivo para la Dictaminación de Solicitudes de Reembolsos de Gastos por Atención Médica Extraintitucional.

## **Título II De la Substanciación y Dictaminación del Reembolso**

### **Capítulo I Presentación de la Solicitud de Reembolso**

**Artículo 5º.-** Los interesados en presentar una solicitud de reembolso de gastos médicos por atención médica particular, contarán con un plazo de 60 días naturales, a partir de la fecha en que el paciente recibió por primera vez la atención médica extraintitucional, debiendo observar los siguientes requisitos:

- I. Solicitud por escrito del reembolso de gastos, describiendo los hechos y circunstancias motivo de la atención médica extrainstitucional, que deberá contener el nombre completo del paciente y del promovente en caso de ser personas distintas, nombre de la Unidad Médica, médico, paramédico y/o personal administrativo de quien recibió o no la atención;
- II. Copia fotostática de la credencial de afiliación vigente del ISSTECH;
- III. Copia fotostática del último cheque o talón de cheque del asegurado o copias de nómina;
- IV. Copia fotostática de las facturas y recibos de honorarios, con los requisitos fiscales contenidos en el Artículo 29-A, del Código Fiscal de la Federación; que prueben el pago de la atención médica extrainstitucional;
- V. Designación del domicilio actual para que el promovente, reciba notificaciones y presentar copia fotostática de comprobante del mismo (recibo de agua, luz o teléfono reciente); y,
- VI. Original del Informe circunstanciado del médico particular que prestó la atención, en el que se especifique fecha, hora, y condiciones de ingreso, diagnóstico, tratamiento seguido, así como la fecha y hora de egreso, en el cual deberá constar el número de la cédula profesional, anexando al mismo todos los estudios de laboratorio clínico, gabinete, histopatológicos y otros que se requieran para emitir dictamen relacionados al padecimiento, para confirmar la evolución, diagnóstico y tratamiento médico.

**Artículo 6º.-** Cuando a la solicitud de reembolso le falte alguno de los datos o documentos previstos en el artículo anterior, la Unidad requerirá al promovente por escrito y por una sola vez, para que subsane la omisión dentro del término máximo de 15 días hábiles a partir del día siguiente de la notificación correspondiente en el domicilio señalado en su solicitud. De cumplirse el plazo sin entregar la información o recibirla incompleta, la solicitud de reembolso se tendrá como desechada, sin necesidad de someterla al dictamen del Comité.

**Artículo 7º.-** Serán improcedentes y no se integrará expediente técnico para dictamen del Comité todas las solicitudes que se refieren a:

- I. Cirugía estética;
- II. Dotación de anteojos, lentes de contacto y aparatos auditivos;
- III. Cirugía para corrección de astigmatismo, presbicia, miopía e hipermetropía;
- IV. Examen médico preventivo solicitado por el trabajador o sus beneficiarios;
- V. Procedimientos y tratamientos médicos-quirúrgicos no considerados en los lineamientos normativos para la atención médica;
- VI. Tratamientos dentales especializados como endodoncia, parodoncia, prótesis dental y ortodoncia, salvo en caso de secuelas de labio leporino y paladar hendido;
- VII. Procedimientos médicos quirúrgicos en casos de esterilidad secundaria o en mujeres que se encuentran fuera del protocolo;
- VIII. La fertilización asistida en casos de esterilidad primaria;
- IX. Prótesis internas y órtesis para tratamientos ortopédicos;

- X. Atención médica, que el derechohabiente haya requerido de manera directa en otras entidades federativas;
- XI. Cuando no exista evidencia alguna de que el paciente haya sido atendido en primera instancia en las unidades médicas del ISSTECH, o de la negativa de la atención; y,
- XII. Lo que se establezca en el Reglamento de Servicios Médicos.

**Artículo 8º.-** Las solicitudes que no cumplan con los términos establecidos en el Artículo 6º, y las que se ubiquen en los supuestos de las fracciones I a XII, del Artículo anterior, o que no se acrediten de acuerdo al Artículo 9º, la Unidad las devolverá al promovente, sin necesidad de someterlas al dictamen del Comité, únicamente informará en la sesión más próxima de éste.

**Artículo 9º.-** Si el promovente presenta la solicitud de reembolso a nombre de otra persona, deberá acreditar ante el Secretario Técnico del Comité, su personalidad jurídica de representación y el interés jurídico, mediante carta poder simple.

## **Capítulo II De la Substanciación**

**Artículo 10.-** Toda solicitud de reembolso de gastos médicos será sometida a un proceso de conocimiento, análisis, discusión y evaluación para constatar su procedencia y autenticidad; para lo cual en su caso se solicitarán las opiniones y/o asesorías de especialistas, además de la del Grupo de Opinión Médica.

**Artículo 11.-** La Unidad Médica que proporcionó la atención al derechohabiente solicitante del reembolso, deberá emitir el resumen clínico, en forma objetiva e imparcial de la atención médica; y copia del expediente clínico completo debidamente foliado.

**Artículo 12.-** La Unidad Médica, deberá proporcionar para la resolución que corresponda, el diagnóstico determinado y tratamiento otorgado al paciente quien solicita el reembolso de gastos, así como también, un informe detallado del servicio médico proporcionado y relatoría del personal involucrado.

**Artículo 13.-** El término para que las Unidades Médicas cumplan con los requerimientos de los Artículos 11 y 12, de este ordenamiento, será en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud. Si la información de las Unidades Médicas no es recibida en los plazos establecidos o la entregan incompleta, la Unidad continuará con el procedimiento, turnado los expedientes técnicos con la información disponible, para opinión clínica del Grupo de Opinión Médica, siendo responsabilidad del titular del centro de trabajo su omisión y de las consecuencias resultantes del dictamen que emita el Comité, además de que se les apercibirá para su cumplimiento en apego a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

## **Capítulo III De la Dictaminación**

**Artículo 14.-** Es el Comité quien resolverá y dictaminará procedente o improcedente el reembolso de gastos médicos extrainstitucionales, en un término de diez días hábiles contados a partir de la recepción del expediente técnico conteniendo el documento emitido por el grupo de opinión médica, siendo:

- I. Procedente.- El pago de la cantidad líquida parcial o total que pudiera corresponder por la responsabilidad objetiva del ISSTECH, proponiendo además, las medidas para subsanar las irregularidades que originaron la atención médica extrainstitucional;

- II. Improcedente.- En aquellos casos en los que no existan elementos o pruebas que sustenten la solicitud de reembolso.

**Artículo 15.-** El Comité dictaminará procedente el reembolso de gastos extrainstitucionales cuando:

- I. Determine y documente las irregularidades incurridas en el otorgamiento del servicio médico que originó la atención médica extrainstitucional; y,
- II. Determine la cantidad líquida total o parcial que deberá resarcir el ISSTECH al derechohabiente solicitante, en cuestión a la responsabilidad objetiva.

**Artículo 16.-** Todas las notificaciones que se realicen en este proceso, serán remitidas al vocal integrante del Comité, del sector de que se trate.

#### **Capítulo IV Del Reembolso**

**Artículo 17.-** Cuando el dictamen del Comité resulte procedente; para tramitar el reembolso de gastos médicos, el promovente deberá presentar las facturas y recibos de honorarios originales que comprueben la cantidad reclamada, los cuales deberán reunir los requisitos fiscales señalados en el Artículo 29-A, del Código Fiscal de la Federación. En el caso de los recibos de honorarios expedidos por la atención al paciente, éstos deberán contener además el número de la cédula profesional de quien lo expide.

Estos documentos serán debidamente cotejados y deberán corresponder a las fotocopias acreditadas en la solicitud de reembolso.

**Artículo 18.-** No será reembolsado ningún recurso, en tanto no se cuente con el dictamen procedente emitido por el Comité.

#### **Título Tercero Del Comité Técnico Consultivo**

##### **Capítulo I De su Integración**

**Artículo 19.-** El Comité estará integrado de la siguiente forma:

Presidente: Subdirector de Servicios Médicos o su representante.

Secretario Técnico: Jefe de la Unidad de Supervisión y Atención al Derechohabiente.

Vocal: Secretario General del Sindicato de la Sección 40 del S.N.T.E., o su representante.

Vocal: Secretario General del Sindicato de Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Chiapas, o su representante.

Asesor: Jefe de la Unidad Jurídica del ISSTECH.

Testigo: Comisario Público Propietario del ISSTECH.

Invitado: Representante del Grupo de Opinión Médica.

Invitado: Dos representantes de la Secretaría de Previsión y Asistencia Social de la Sección 40 del SNT.

Invitado: Dos representantes del Sindicato de Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Chiapas.

**Artículo 20.-** El Comité sesionará cada vez que sea convocado por el Secretario Técnico.

**Artículo 21.-** Los Vocales representantes de los sindicatos serán convocados e intervendrán en todos los asuntos relacionados con solicitudes de reembolso que lleguen al seno de este Comité.

**Artículo 22.-** El Presidente, el Secretario Técnico y los Vocales, tendrán derecho a voz y voto; el Asesor, el testigo y los Invitados tendrán derecho a voz pero no a voto.

**Artículo 23.-** Las sesiones serán válidas con la asistencia de la mitad más uno de sus miembros, los acuerdos se tomarán por consenso, y en caso de no existir acuerdo de sus miembros, el Presidente del Comité será quien decida sobre la procedencia e improcedencia de la solicitud de reembolso.

**Artículo 24.-** Los integrantes del Comité podrán contar con representantes, que se acreditarán mediante oficio de nombramiento expedido a su favor, por sus respectivos titulares.

**Artículo 25.-** Ordinariamente deben acudir los titulares del Comité y de autorizar la asistencia de representantes, las resoluciones tomadas serán igual de firmes, definitivas e inapelables para el Comité, como si hubieran asistido los titulares.

## **Capítulo II De las Obligaciones y Atribuciones de los Integrantes del Comité**

**Artículo 26.-** Para el cumplimiento de su objeto, el Comité tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Conocer, analizar, discutir, investigar y evaluar las solicitudes de reembolso de gastos médicos;
- II. Solicitar en su caso, opiniones y asesorías a especialistas internos o externos, a fin de proveerse de mayores elementos para la resolución de reembolsos;
- III. Recomendar las medidas preventivas y/o correctivas en torno a los motivos que ocasionaron la atención médica extrainstitucional y en su caso, acordar el pago de la responsabilidad objetiva;
- IV. Efectuar las indagaciones necesarias para determinar responsabilidades, tomando en consideración la opinión del Grupo de Opinión Médica y las circunstancias que generaron la atención médica;
- V. Instruir al Secretario Técnico, ponga a disposición de la Unidad Jurídica los expedientes procedentes, para que determine y realice las gestiones necesarias de acuerdo al dictamen emitido por el Comité y en su caso, la aplicación de las sanciones administrativas y/o pecuniarias a que haya lugar, en apego a lo establecido en las leyes y reglamentos aplicables vigentes; y,
- VI. Proponer las políticas, medidas y acciones que contribuyan al incremento de la calidad de los servicios proporcionados por el ISSTECH.

**Artículo 27.-** El Presidente del Comité tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Coordinar y dirigir las sesiones del Comité;
- II. Rendir al Director General, un informe de las actividades del Comité; y,
- III. Decidir la procedencia o improcedencia de las solicitudes de reembolso, cuando no exista consenso de los miembros del Comité.

**Artículo 28.-** El Secretario Técnico tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Recibir las solicitudes de reembolso por gastos médicos extrainstitucionales que presenten los promoventes e integrar los expedientes técnicos de acuerdo al presente Reglamento;
- II. Turnar a la Unidad Jurídica del ISSTECH; los expedientes de las solicitudes de reembolso de gastos que determine el comité, para los trámites a que haya lugar;
- III. Resguardar en su poder los expedientes técnicos de los dos últimos años, los cuales deberán contemplar desde la petición del derechohabiente, hasta la copia del dictamen;
- IV. Solicitar a las Unidades Médicas remitan el resumen clínico de la atención proporcionada al derechohabiente solicitante del reembolso, debiendo dicha información ser objetiva e imparcial; así como también, copia del expediente clínico completo, cuyos documentos serán cotejados, foliados y validados con la firma del titular de la Unidad Médica;
- V. Requerir que las Unidades Médicas remitan un informe complementario del servicio proporcionado al derechohabiente en las diferentes áreas de atención, así como relatoría del personal involucrado en la queja de la solicitud de reembolso de gastos médicos;
- VI. Dar trámite para la integración del expediente técnico a las peticiones de reembolsos de gastos médicos por atención médica que esté autorizada por la Ley, comprendidas en la sección segunda, del seguro de enfermedades no profesionales;
- VII. Turnar al grupo de Opinión Médica los expedientes técnicos de las solicitudes de reembolsos recibidas, para que éste emita su opinión en un plazo máximo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la documentación, caso contrario se les apercibirá para su cumplimiento en apego a los lineamientos normativos para la atención médica, Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos y a las Condiciones Generales de Trabajo, con copia a su expediente laboral;
- VIII. Convocar a las sesiones del Comité;
- IX. Proponer e integrar el orden del día;
- X. Exponer al pleno del Comité el contenido de los expedientes técnicos de solicitudes de reembolso;
- XI. Cuidar que se registren los acuerdos del Comité y que se les dé el debido cumplimiento;
- XII. Vigilar que el archivo de documentos estén ordenados y completos;
- XIII. Levantar el Acta de cada sesión; y,



XIV. Cumplir las disposiciones que le encomienden el Presidente o el pleno del Comité.

**Artículo 29.-** Los vocales del Comité tendrán las siguientes obligaciones y atribuciones.

- I. Analizar y aprobar el orden del día;
- II. Analizar los documentos sobre los asuntos a tratar;
- III. Analizar de manera objetiva e imparcial los casos presentados en el seno del Comité y emitir opinión al respecto;
- IV. Votar de manera consensuada en las decisiones o asuntos que trate el Comité; y,
- V. Realizar las demás funciones que determine el Pleno del Comité.

**Artículo 30.-** El Asesor Jurídico tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Desde el punto de vista legal, participar en el análisis de las solicitudes que presenten los promoventes; y,
- II. Sugerir alternativas de solución de acuerdo a las normas jurídicas que rigen al ISSTECH.

**Artículo 31.-** El Testigo tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Atestiguar que los asuntos fueron realizados con apego a este Reglamento y demás normatividades aplicables; y,
- II. Verificar que las resoluciones del Comité sean en apego a la normatividad y demás normatividades aplicables.

**Artículo 32.-** El invitado tendrá las siguientes obligaciones y atribuciones:

- I. Participar en la revisión y análisis de los casos de reembolso de gastos presentados; y,
- II. Emitir opinión de manera objetiva e imparcial sobre los casos presentados.

## **Título Cuarto Del Grupo de Opinión Médica**

### **Capítulo I De su Integración**

**Artículo 33.-** El Comité contará con un grupo de Opinión Médica que estará integrado por:

Coordinador y Secretario Técnico	Jefe del Departamento de Atención Médica de la
--	--

Vocales:	Director del Hospital 14 de Septiembre. Director de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla. Subdirector Médico del Hospital 14 de Septiembre.
----------	--

Jefe del Área Quirúrgica del Hospital 14 de Septiembre.  
Jefe del Área Clínica del Hospital 14 de Septiembre.

### **Capítulo** **Atribuciones y obligaciones del grupo de Opinión Médica**

**Artículo 34.-** El Grupo de Opinión Médica sesionará cada vez que le sea turnado un caso para su estudio y análisis y podrá sesionar de manera extraordinaria las veces que sea necesario.

**Artículo 35.-** El Grupo de Opinión Médica tendrá las siguientes atribuciones y obligaciones:

- I. Analizar los expedientes, así como evaluar las notas y resúmenes clínicos de los hechos señalados;
- II. Emitir opinión que contenga en forma detallada el criterio médico, científico y técnico de manera imparcial del procedimiento de atención médica institucional y del extrainstitucional que motivó la solicitud de reembolso, en un plazo no mayor de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la documentación, según sello de recibido; y,
- III. Todos los que intervienen en la elaboración del documento de Opinión Médica deberán firmarlo. No serán válidas las firmas por ausencia o por orden.

### **Capítulo III** **De las Responsabilidades**

**Artículo 36.-** Cuando el Comité determine que existe alguna irregularidad y presunta responsabilidad administrativa del personal médico, paramédico y/o administrativo involucrado en los hechos motivo de la atención médica extrainstitucional, dará vista a la Unidad Jurídica del ISSTECH, para que resuelva lo que conforme a derecho proceda.

**Artículo 37.-** El personal que incurra en una irregularidad en el otorgamiento del servicio médico y ésta motive que el paciente acuda a la atención médica extrainstitucional; tendrá que resarcir los daños económicos causados por tal irregularidad al ISSTECH y se hará acreedor a las sanciones establecidas en las leyes y reglamentos vigentes.

**Artículo 38.-** El Comité como resultado de la atención de las solicitudes de reembolso de gastos por atención médica extrainstitucional, efectuará recomendaciones que versarán sobre:

- I. Mejora continua de los procedimientos de atención a los pacientes;
- II. Capacitación al personal médico, paramédico y administrativo; y,
- III. Acciones para la mejora de la calidad humana en la relación médico-paciente.

**Título Quinto**  
**De los Medios de Impugnación**

**Capítulo Único**  
**De los Medios de Impugnación**

**Artículo 39.-** Para efectos de este Reglamento y en caso de inconformidad con las resoluciones que emita el Comité, el promovente podrá hacer valer el Recurso de Reconsideración a que hace alusión la Ley de Justicia Administrativa del Estado de Chiapas.

**Artículo 40.-** Las resoluciones no impugnadas dentro del término de quince días siguientes a la fecha de notificación del dictamen, tendrán el carácter de definitivas.

**T r a n s i t o r i o s**

**Artículo Primero.-** El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado.

**Artículo Segundo.-** Las solicitudes de reembolso interpuestas antes de la entrada en vigor del presente Reglamento, se regirán con respecto al procedimiento para la integración del expediente técnico, por los lineamientos vigentes en el momento de su presentación ante el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas, en materia de dictaminación y de los procesos y trámites que de él se deriven para su cumplimentación, se atenderán conforme al presente Reglamento.

**Dado** en la Residencia del Poder Ejecutivo del Estado, en la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, a los 19 días del mes de junio de 2006.

Pablo Salazar Mendiguchía, Gobernador del Estado.- Roger Grajales Gonzáles, Secretario de Gobierno.-  
Rúbricas.