



DIRECCIÓN MÉDICA

OFICIO DM/ 008 /2024

Ciudad de México, a 14 de marzo de 2024

Asunto: Atención de usuarios en el ISSSTE Estrategia CERO RECHAZO

Encargada del Centro Médico Nacional 20 de Noviembre
Directores de los Hospitales Regionales y de Alta Especialidad
Responsables de las Áreas Médicas Oficinas de Representación Regionales y Estatales
Directores de Hospitales Generales
Directores de Clínicas Hospital
Directores de Clínicas de Especialidades
Directores de Unidades Médicas de Primer Nivel
Presentes

Para garantizar a todos nuestros usuarios **el derecho humano a la salud**, establecido en el artículo 4º Constitucional y la obligación de **administrar los recursos** a su cargo con **eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez** para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, conforme lo señala en el artículo 134 Constitucional, a partir de la fecha del presente comunicado y en seguimiento a las acciones de mejora del Servicio de Salud del Instituto, enfocada a un trato digno con estricto apego a los derechos humanos, en los servicios de urgencias y en la atención de consulta de especialidades, se les insta lo siguiente:

1. La Estrategia CERO RECHAZO; establece que bajo ninguna circunstancia se podrá negar la atención, traslado y recepción de pacientes en las Unidades Médicas del Instituto, los usuarios deberán ser atendidos en el servicio de Urgencias y Admisión Continua, independientemente de contar con seguridad social y no se tomará en cuenta la región Institucional a la que pertenece.
2. Los pacientes NO derechohabientes que sean ingresados en el servicio de Urgencias, posterior a su estabilización, se deberá buscar la Unidad Hospitalaria que pueda continuar otorgando la atención médica.
3. Las condiciones que determina la necesidad de referir a un paciente son: el tipo de padecimiento, evolución, complejidad, pronóstico, limitación de recursos disponibles para el diagnóstico y tratamiento, de conformidad a los lineamientos establecidos en las Guías de Diagnóstico y Tratamiento correspondientes al nivel de atención.
4. En los Formatos de Referencia y Contrarreferencia (SM1-17) se deberá informar de forma clara el motivo del envío, valoración del paciente, diagnóstico, terapéutica y de ser el caso anotar los resultados de laboratorio y gabinete, proceso de que deberá estar supervisado estrechamente por los Titulares de las Unidades Médicas y por los Subdelegados Médicos.
5. Los estudios auxiliares para diagnóstico y tratamiento solicitados para la aceptación de pacientes serán requeridos solamente con base al nivel de atención de la Unidad Médica Emisora y estos NO serán una condicionante para la programación de cita médica o para su hospitalización o traslado.
6. Al momento de referir al paciente a la Unidad Médica del mismo o de mayor nivel, se solicitará la aceptación con base en la capacidad resolutoria de las Unidades Médicas, independientemente de la Regionalización, y no estará sujeta a la NO procedencia de atención (negativa) que solo limita y retrasa la atención médica, buscando el máximo beneficio de los usuarios durante el proceso de atención médica, mismo que deberá estar minuciosamente supervisado por los Titulares de las Unidades Médicas y de los Subdelegados Médicos, según tramo de responsabilidad.

Av. San Fernando 547, Edificio A, Bº Piso, Colonia Toriello Guerra, CDMX., Alcaldía Tlalpan, C.P. 14050
Tel. 5022-96097 Ext. 12962 13034 www.gob.mx/issste





GOBIERNO DE
MÉXICO



ISSSTE
INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO



7. **En caso de NO contar con capacidad para recibir a los usuarios, las Unidades Médicas Receptoras deberán buscar su aceptación en otras Unidades Médicas o subrogar de inmediato, por ningún motivo se podrá rechazar a los usuarios.**
8. El reconocimiento de estudios médicos ajenos al Instituto o inclusive de facultativos particulares que muestre el paciente (Nuevo Reglamento para la Dictaminación en Materia de Riesgos del Trabajo de Invalidez del ISSSTE Artículos 20 fracción VII, 37 párrafo tercero, 52 párrafo segundo y 63 párrafo segundo) serán válidos para su atención inicial.

Lo anterior para conocimiento, apego estricto y difusión al personal médico y grupos afines, toda vez que el reporte de una negativa de aceptación de los pacientes, es una falta grave y será causa de envío al Órgano Interno de Control (OIC) en el ISSSTE, para que inicie la investigación y deslinde las responsabilidades administrativas conducentes.

Finalmente se informa que para fortalecer el macro proceso de Referencia y Contrarreferencia (SIRECO) y en seguimiento a los procesos de mejora del Servicio de Salud del Instituto, siendo una prioridad evitar la demora en la atención para dar continuidad a la estrategia CERO RECHAZO, se desarrolló la plataforma electrónica SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA CONTROL DE MANDO (SIRECO C MANDO), trabajo en conjunto con la Subdirección de Tecnologías de la Información, la cual es una herramienta electrónica que permite vincular la referencia de pacientes entre los tres niveles de atención, con base en la capacidad resolutoria de las Unidades Médicas basada en los catálogos de servicios y diagnósticos, actualmente se encuentra en fase de implementación, por lo que se les solicita el registro en la plataforma de los médicos especialistas y las especialidades y subespecialidades ofertadas en consulta externa, para ello deberán enviar por correo electrónico el formato de control de acceso al aplicativo SIRECO C Mando, al correo electrónico ayudatic@issste.gob.mx

Sin otro particular y en favor del modelo de atención médica oportuna, eficiente segura y proactiva, reciban un atento y cordial saludo.

Atentamente

Dr. Ramiro López Elizalde
Director Médico

c.c.p. Mtra. Bertha María Alcalde Luján.- Directora General del ISSSTE. Para su superior conocimiento.
Dr. Luis Antonio García Calderón.- Titular del Órgano Interno de Control del ISSSTE. Para su conocimiento.
Lic. Almendra Lorena Ortiz Genis.- Directora de Administración y Finanzas. Para su conocimiento.
Dra. Selene Martínez Aldana.- Subdirectora de Regulación y de Atención Hospitalaria. Para su conocimiento.
Dr. Valentín Herrera Alarcón.- Subdirector de Gestión y Evaluación en Salud. Para su conocimiento.
Dra. Vanessa Lizette Vizcarra Munguía.- Subdirectora de Prevención y Promoción a la Salud. Para su conocimiento.
Lic. Alejandra Fernández Vélez.- Subdirectora de Tecnologías de la Información. Para su conocimiento.
Dra. Laura Minerva Hernández Herrera.- Subcoordinadora en la Dirección Médica. Para su conocimiento.
Dra. Angélica Rodríguez Ortega.- Departamento de Regulación y de los Sistemas de Atención. Para su conocimiento.