

NOM-071-SCFI-2001

NORMA OFICIAL MEXICANA, PRÁCTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA POR COBRO DIRECTO.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Economía.

La Secretaría de Economía, por conducto de la Dirección General de Normas, con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracción III, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 23 fracciones I y XV del Reglamento Interior de esta Secretaría, y

CONSIDERANDO

Que es responsabilidad del Gobierno Federal procurar las medidas que sean necesarias para garantizar que los servicios que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de información para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 25 de febrero de 2000 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-071-SCFI-2000, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo, lo cual se realizó en el **Diario Oficial de la Federación** el 18 de abril del mismo año, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales, contado a partir de la fecha de publicación de dicho Proyecto de Norma Oficial Mexicana, la Manifestación de Impacto Regulatorio a que se refiere el artículo 45 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización estuvo a disposición del público en general para su consulta; y que dentro del mismo plazo, los interesados presentaron sus comentarios al Proyecto de Norma, los cuales fueron analizados por el citado Comité Consultivo, realizándose las modificaciones procedentes;

Que con fecha 25 de mayo de 2001 el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio aprobó por unanimidad la norma referida;

Que la Ley Federal sobre Metrología y Normalización establece que las normas oficiales mexicanas se constituyen como el instrumento idóneo para la protección de los intereses del consumidor, se expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2001, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo.

México, D.F., a 3 de octubre de 2001.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.

NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-071-SCFI-2001, PRACTICAS COMERCIALES-ELEMENTOS NORMATIVOS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ATENCION MEDICA POR COBRO DIRECTO

PREFACIO

En la elaboración de la presente Norma Oficial Mexicana participaron las siguientes empresas e instituciones:

- AMERICAN BRITISH COWDRAY MEDICAL CENTER, I.A.P
- ASOCIACION GINECO-OBSTETRICA, S.A. DE C.V.
- ASOCIACION MEXICANA DE HOSPITALES, A.C.
- ASOCIACION MEXICANA DE PROPIETARIOS DE LABORATORIOS CLINICOS, A.C.
- ASOCIACION NACIONAL DE HOSPITALES PRIVADOS, A.C.
- CARPERMOR, S.A. DE C.V.
- CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE ORTODONCIA, A.C.
- CENTRO DE IMAGENOLOGIA, S.A. DE C.V.
- CENTRO MEDICO DE TOLUCA, S.A. DE C.V.
- CENTRO OFTALMOLOGICO PROVISION
- CLINICA OLINDA, S.A. DE C.V.
- COMISION NACIONAL DE ARBITRAJE MEDICO
 - Dirección General de Orientación y Quejas
- CORPORATIVO HOSPITAL SATELITE, S.A. DE C.V.
- EMERGENCIA MEDICA, S.A. DE C.V.
- HOSPITAL ANGELES DEL PEDREGAL, S.A. DE C.V.
- HOSPITAL INFANTIL PRIVADO, S.A. DE C.V.
- HOSPITAL METROPOLITANO, S.A. DE C.V.
- HOSPITAL SANTA ELENA, S.A.
- HOSPITAL SANTA FE, S.A. DE C.V.
- HOSPITALES NACIONALES, S.A. DE C.V.
- HOSPITAL RIO DE LA LOZA, S.A. DE C.V.
- IMAGEN Y LABORATORIO, S.C.

- INSTITUCION GINECO-OBSTETRICA Y DE PERINATOLOGIA, S.A. DE C.V.
- INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
 - Subdirección General Jurídica
 - Subdirección General Médica
- INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
 - Coordinación de Atención Médica
 - Coordinación de Planeación y Desarrollo
- INTER HOSP, S.A. DE C.V.
- LABORATORIO DE ESPECIALIDADES INMUNOLOGICAS, S.A. DE C.V.
- LABORATORIO MEDICO DEL CHOPO, S.A. DE C.V.
- LABORATORIOS CLINICOS DE MEXICO, S.A. DE C.V.
- LAPI, S.A. DE C.V.
- MAGENTIES Y ASOCIADOS CONSULTORA INTEGRAL EN SALUD, S.A. DE C.V.
- MEDICA SUR, FUNDACION CLINICA
- NUEVO SANATORIO DURANGO, S.A. DE C.V.
- PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR
 - Subprocuraduría de Servicios al Consumidor
 - Subprocuraduría de Verificación y Vigilancia
 - Subprocuraduría Jurídica
- SANATORIO TRINIDAD, S.A. DE C.V.
- SECRETARIA DE ECONOMIA
 - Dirección General de Normas
 - Dirección General de Normatividad Mercantil
 - Dirección General de Política de Comercio Interior y Abasto
- SECRETARIA DE SALUD
 - Subsecretaría de Relaciones Institucionales
 - Dirección General de Asuntos Jurídicos
 - Dirección General de Regulación de los Servicios de Salud
- SERVICIO DE PARASITOLOGIA, S.A. DE C.V.
- SERVICIO MEDICO SOCIAL, S.A. DE C.V.
- SOCIEDAD DE BENEFICENCIA ESPAÑOLA, I.A.P.

INDICE

1. Objetivo y campo de aplicación
2. Definiciones
3. Disposiciones generales
4. De la información preliminar
5. De los contratos de adhesión
6. Vigilancia
7. Bibliografía
8. Concordancia con normas internacionales

1. Objetivo y campo de aplicación

1.1 La presente Norma Oficial Mexicana establece los elementos de información comercial que deben cumplir los prestadores de servicios de atención médica que realizan cobros directos al consumidor o demandante del servicio, con el propósito de que éste cuente con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades.

1.2 La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria en el territorio nacional para las personas físicas o morales que proporcionen servicios de atención médica cuyo cobro se realice directamente al consumidor o demandante del servicio.

1.3 Esta Norma Oficial Mexicana no es aplicable a:

1.3.1 La prestación de servicios profesionales de consulta médica.

1.3.2 Los demás actos que establezcan los ordenamientos legales correspondientes.

2. Definiciones

Para los fines de esta Norma Oficial Mexicana se establecen las siguientes definiciones:

2.1 Anticipo

A la cantidad monetaria que el consumidor o demandante del servicio entrega al establecimiento para la atención médica como adelanto por los servicios contratados.

2.2 Cobro directo

A la acción del prestador del servicio de requerir el pago al consumidor o demandante del servicio.

2.3 Consulta médica

Al ejercicio profesional por medio del cual el médico efectúa, a solicitud del consumidor o demandante del servicio, una evaluación del usuario, proporciona un diagnóstico y, de ser el caso, prescribe un tratamiento médico y/o quirúrgico.

2.4 Contrato de adhesión

Al documento elaborado unilateralmente por el prestador del servicio, para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación del servicio de atención médica, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un contrato.

2.5 Consumidor o demandante del servicio

A toda aquella persona que, para sí o para otro, solicite la prestación de servicios de atención médica, pudiendo ser: el usuario, su representante legal, padres, tutores, familiares, personas altruistas o terceros pagadores, sin incluir a las compañías aseguradoras privadas.

2.6 Establecimiento

A todo aquel, público, social o privado, fijo o móvil, cualquiera que sea su denominación, en el que se presten servicios de atención médica, ya sea ambulatoria o para internamiento de usuarios, excepto consultorios. Son considerados establecimientos de atención médica aquellos en los que se:

2.6.1 Desarrollan actividades preventivas, curativas y de rehabilitación, dirigidas a preservar, mantener o reintegrar el estado de salud de las personas.

2.6.2 Prestan atención a la salud mental de las personas.

2.6.3 Prestan servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, los cuales comprenden a los laboratorios y gabinetes que al respecto establece el Reglamento.

2.6.4 Prestan servicios en unidades móviles, ya sean aéreas, marítimas o terrestres destinadas a las mismas finalidades y que se clasifican en ambulancia de cuidados intensivos; ambulancia de urgencias y ambulancia de transporte, y

2.6.5 Otros que presten servicios de atención médica, de conformidad con lo que establezca la Secretaría de Salud.

2.7 Garantía de pago

A cualquier medio lícito que ofrezca el consumidor o demandante del servicio y acepte el prestador para asegurar el pago de los servicios de atención médica que se proporcionen al usuario.

2.8 Información comercial

A la información que los prestadores de servicios proporcionen o difundan por cualquier medio, con el fin de dar a conocer los servicios que ofrece y el precio de los mismos, así como las condiciones bajo las cuales se celebra el contrato de adhesión.

2.9 Insumos

A cualquier material u objeto no comprendido en la infraestructura física del establecimiento y que coadyuva a mantener o restaurar la salud del usuario.

2.10 Ley

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

2.11 Paciente ambulatorio

A todo aquel usuario de los servicios de atención médica que no necesite hospitalización.

2.12 Paquete de servicios

Al conjunto de servicios de atención médica específicos, establecidos previamente por un precio determinado.

2.13 Prestador del servicio

A la persona física o moral que proporciona servicios de atención médica, cuyo cobro se realiza directamente al consumidor o demandante del servicio.

2.14 Procuraduría

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

2.15 Reglamento

Al Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

2.16 Servicio de atención médica

Al conjunto de servicios que se propocionan al usuario con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.

2.17 Servicio auxiliar de diagnóstico y tratamiento

A todo aquel servicio público, social o privado, independiente o ligado a algún servicio de atención médica, que tenga como fin coadyuvar en el estudio, resolución, tratamiento y/o prevención de los problemas de la salud.

2.18 Usuario

A toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

3. Disposiciones generales

3.1 Los precios o tarifas de los servicios de atención médica deben expresarse en moneda nacional, sin menoscabo

de que también puedan indicarse en moneda extranjera conforme a la legislación monetaria, especificándose en todo caso si incluyen o no el Impuesto al Valor Agregado correspondiente.

3.2 El establecimiento debe contar con personal responsable de atender las quejas y reclamaciones de los usuarios, consumidores o demandantes del servicio, surgidas en relación con la prestación y el precio de los servicios de atención médica.

3.3 El médico tratante está obligado a proporcionar al usuario y, en su caso, al consumidor o demandante del servicio, información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento correspondientes. Esta información debe proporcionarse cuando y como se solicite, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

3.4 El responsable del establecimiento está obligado a proporcionar por escrito al usuario, consumidor o demandante del servicio, cuando lo solicite, el resumen clínico sobre el diagnóstico, evolución, tratamiento y pronóstico del padecimiento que ameritó el internamiento, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables.

3.5 El prestador del servicio es responsable ante el usuario, consumidor o demandante del servicio por el incumplimiento de los servicios de atención médica que contrate con éste, aun cuando el prestador del servicio subcontrate con terceros dicha prestación.

3.6 Cuando el consumidor o demandante del servicio efectúe un anticipo o depósito en garantía de pago, el prestador del servicio de atención médica debe expedirle recibo o comprobante, en el que consten los datos de los servicios contratados, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación fiscal.

3.7 La garantía de pago debe ser reintegrada al consumidor o demandante del servicio en el momento en que éste cubra el precio total por la atención médica de que fue objeto o bien, ser utilizada para cubrir el precio de los servicios correspondientes, si así lo prevé el contrato de adhesión.

3.8 La factura que ampare el pago de los servicios de atención médica debe cumplir con las disposiciones fiscales correspondientes. El desglose de los servicios de atención médica proporcionados e insumos suministrados puede entregarse en un estado de cuenta anexo a la factura.

4. De la información preliminar

4.1 El prestador del servicio debe poner a disposición del público un catálogo o lista de precios o tarifas de los servicios de atención médica, mismo que debe sujetarse a lo siguiente:

4.1.1 Estructurarse en función de las áreas de servicio del propio establecimiento.

4.1.2 Señalar, en su caso, el monto del anticipo que debe pagar o proporcionar el consumidor o demandante del servicio para la prestación de los servicios.

4.1.3 Tratándose de paquetes de servicios, deben especificarse el precio y los servicios que los integran.

4.2 El prestador del servicio debe informar al consumidor o demandante del servicio que el establecimiento proveerá, los insumos y medicamentos que se requieran para la atención médica, durante la estancia hospitalaria, conforme a las dosis, cantidades y términos que ordene por escrito el médico tratante.

4.3 El prestador del servicio debe contar con un mecanismo que permita informar a los consumidores o demandantes del servicio, los precios de los medicamentos e insumos que habrán de suministrarse.

4.4 El prestador del servicio debe proporcionar al consumidor o demandante del servicio, el reglamento interno del establecimiento.

4.5 En caso de que el prestador del servicio requiera del consumidor o demandante del servicio un anticipo y/o depósito en garantía de pago para la prestación del servicio de atención médica, debe indicarlo en el catálogo o lista de precios o tarifas, señalado en el numeral 4.1 de esta Norma Oficial Mexicana.

4.6 El prestador del servicio debe exhibir en el establecimiento, a la vista del consumidor o demandante del servicio, el horario de funcionamiento administrativo del establecimiento, el nombre del encargado y el horario en que éste asiste.

5. De los contratos de adhesión

5.1 El prestador del servicio debe celebrar un contrato de adhesión con el consumidor o demandante del servicio por la prestación del mismo. El contrato de adhesión debe estar escrito en idioma español con caracteres legibles a simple vista, sin perjuicio de que también pueda estar escrito en otro idioma. En caso de controversia, prevalecerá la versión en idioma español.

5.2 El contrato de adhesión debe estar registrado ante la Procuraduría y debe contener, al menos, la siguiente información:

5.2.1 Nombre o razón social y Registro Federal de Contribuyentes del prestador del servicio.

5.2.2 Nombre, domicilio y teléfono del consumidor o demandante del servicio.

5.2.3 Objeto del contrato.

5.2.4 Precio, en el caso de paquetes de servicios, y de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento para usuarios externos. En cualquier otro caso, el precio debe ser el que establezca el catálogo de precios vigente en el momento de la contratación del servicio. En este caso, el prestador del servicio debe poner a disposición del consumidor o demandante del servicio el estado de cuenta correspondiente en forma diaria.

5.2.5 Lugar donde se prestarán los servicios de atención médica.

5.2.6 Requisitos que debe cubrir el consumidor o demandante del servicio y/o el usuario, para la prestación del

servicio de atención médica.

5.2.7 Procedimiento para el pago por la prestación de los servicios de atención médica.

5.2.8 La responsabilidad del prestador del servicio por el resguardo de los objetos personales del usuario, consumidor o demandante del servicio o visitantes que le fueron entregados en custodia.

5.2.9 La indicación de que el consumidor o demandante del servicio se compromete a cumplir el reglamento interno del establecimiento.

5.2.10 Procedimiento para el alta del usuario.

5.2.11 Los límites de la responsabilidad del prestador del servicio de atención médica en el caso de que el consumidor o demandante del servicio contrate otros servicios con terceros.

5.2.12 El compromiso del prestador del servicio para mantener los datos relativos al usuario con carácter de información confidencial, salvo autorización escrita de éste, del consumidor o demandante del servicio o de la autoridad competente.

5.2.13 El procedimiento para que el consumidor o demandante del servicio y/o usuario presenten sugerencias, reclamaciones o quejas, respecto a la prestación de los servicios de atención médica.

5.2.14 Las penas convencionales para ambas partes por incumplimiento del contrato.

5.3 Tratándose de establecimientos que presten servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, los contratos de adhesión deben sujetarse a lo siguiente:

5.3.1 Cumplir con lo dispuesto en el punto 5.2 y subincisos de esta Norma Oficial Mexicana, con excepción de lo señalado en los numerales 5.2.9 y 5.2.10.

5.3.2 Señalar la fecha o el plazo para entregar los resultados del laboratorio o gabinete.

6. Vigilancia

6.1 La vigilancia de lo dispuesto en esta Norma Oficial Mexicana, estará a cargo de la Procuraduría, conforme a lo dispuesto en la ley y en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, sin perjuicio de lo dispuesto en otros ordenamientos jurídicos aplicables.

7. Bibliografía

7.1 Ley General de Salud, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 7 de febrero de 1984.

7.2 Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 1 de julio de 1992.

7.3 Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 24 de diciembre de 1992.

7.4 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 14 de mayo de 1986.

7.5 Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, publicado en el **Diario Oficial de la Federación** el 14 de enero de 1999.

7.6 Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-1994, Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de agosto de 1995.

7.7 Norma Mexicana NMX-Z-13-1977, Guía para la redacción, estructuración y presentación de las Normas Oficiales Mexicanas, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 31 de octubre de 1977.

8. Concordancia con normas internacionales

8.1 Esta Norma Oficial Mexicana no tiene concordancia con ninguna norma o lineamiento internacional por no existir referencia alguna al momento de su elaboración.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- La presente Norma Oficial Mexicana entrará en vigor 90 días naturales después de su publicación en el **Diario Oficial de la Federación**, con excepción de los incisos 4.3 y 5.2, cuya entrada en vigor tendrá lugar 180 días naturales después de dicha publicación.

SEGUNDO.- La presente Norma Oficial Mexicana cancela a la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-1994, Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo, publicada en el **Diario Oficial de la Federación** el 4 de agosto de 1995.

México, D.F., a 3 de octubre de 2001.- El Director General de Normas, **Miguel Aguilar Romo**.- Rúbrica.