

**NOM-071-SCFI-2008**

**NORMA OFICIAL MEXICANA PRACTICAS COMERCIALES-ATENCION MEDICA POR COBRO DIRECTO.**

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

FRANCISCO RAMOS GOMEZ, Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, con fundamento en los artículos 34 fracciones XIII y XXXI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 39 fracción V, 40 fracciones III y XVIII, 46, 47 fracción IV de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización y 19 fracciones I, XIV 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 productos que se comercialicen en territorio nacional contengan los requisitos necesarios con el fin de garantizar los aspectos de seguridad e información comercial para lograr una efectiva protección del consumidor;

Que con fecha 14 de agosto de 2007 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 NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de julio de 2008, con objeto de que los interesados presentaran sus comentarios;

Que durante el plazo de 60 días naturales contados 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 no presentaron comentarios, conforme a la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, sobre el contenido del citado proyecto de norma oficial mexicana, por lo que no se realizaron modificaciones al proyecto de NOM.

Que con fecha 11 de noviembre de 2008, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó por unanimidad la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales- Atención médica por cobro directo.

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, expide la siguiente: Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo.

México, D.F., a 14 de noviembre de 2008.- El Director General de Normas, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.

**NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-071-SCFI-2008,  
PRACTICAS COMERCIALES-ATENCION MEDICA POR COBRO DIRECTO**

**PREFACIO**

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

- Asociación Nacional de Hospitales Privados, A.C.
- Asociación de Propietarios de Laboratorios de Análisis Clínicos, A.C.
- Laboratorios de Análisis Clínicos Florida Satélite, S.A.
- Procuraduría Federal del Consumidor.  
Dirección General de Contratos de Adhesión, Registros y Autofinanciamiento.  
Dirección General de Verificación y Vigilancia.
- Secretaría de Economía.  
Dirección General de Comercio Interior y Economía Digital.

**INDICE**

Capítulo  
Objetivo y campo de aplicación  
Definiciones  
Información al consumidor  
De los contratos de adhesión  
Vigilancia  
Bibliografía  
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 contemplar los proveedores de atención médica en sus establecimientos, con el propósito de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades; y los elementos mínimos que deben contener los contratos de adhesión en caso de que se utilicen.

**1.2** La presente Norma Oficial Mexicana es de observancia general y obligatoria en el territorio nacional para los proveedores.

**1.3** La presente Norma Oficial Mexicana no es aplicable a:

**1.3.1** La prestación de servicios profesionales de consulta médica.

**1.3.2** A los proveedores cuyo establecimiento se encuentre señalado en el artículo 10, fracciones II, III, IV, V y VI, del Reglamento.

## **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 entrega al proveedor como adelanto para la atención médica.

### **2.2 Atención médica**

Lo que al efecto dispone el artículo 7, fracción I, del Reglamento.

### **2.3 Cobro directo**

A la acción del proveedor de requerir el pago al consumidor.

### **2.4 Consulta médica**

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

### **2.5 Consumidor**

Lo que al efecto dispone el artículo 2, fracción I de la Ley.

### **2.6 Contrato de adhesión**

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

### **2.7 Establecimiento para la atención médica**

Lo que al efecto disponen los artículos; 7, fracción III; y, 10, fracción I, del Reglamento.

### **2.8 Información comercial**

A la información que los proveedores proporcionen o difundan por cualquier medio, con el fin de dar a conocer los servicios que ofrecen y el precio de los mismos.

### **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 consumidor.

### **2.10 Ley**

A la Ley Federal de Protección al Consumidor.

### **2.11 Paquete de servicios**

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

### **2.12 Procuraduría**

A la Procuraduría Federal del Consumidor.

### **2.13 Proveedor**

Lo que al efecto dispone el artículo 2, fracción II de la Ley.

### **2.14 Reglamento**

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

## **3. De la información al consumidor**

**3.1** El proveedor debe poner a disposición del consumidor un catálogo o lista de precios o tarifas de la atención médica, mismo que debe sujetarse a lo siguiente:

**3.1.1** Estructurarse en función de las áreas de servicio del propio establecimiento.

**3.1.2** Señalar, en su caso, el monto del anticipo que debe pagar o proporcionar el consumidor de atención médica, así como el mecanismo para su reintegro o bonificación.

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

**3.2** Además de los puntos anteriores, el proveedor deberá sujetarse a lo siguiente:

**3.2.1** El proveedor debe informar al consumidor 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.

**3.2.2** El proveedor debe contar con un mecanismo que permita informar a los consumidores, los precios de los medicamentos e insumos que habrán de suministrarse.

**3.2.3** El proveedor debe tener a disposición del consumidor, el reglamento interno del establecimiento.

#### **4. De los contratos de adhesión**

**4.1** El contrato de adhesión, en caso de que se utilice, debe estar registrado ante la Procuraduría y debe contener, al menos, la siguiente información:

**4.1.2** Nombre o razón social, domicilio, teléfono y Registro Federal de Contribuyentes del proveedor.

**4.1.3** Nombre, domicilio y teléfono del consumidor.

**4.1.4** Objeto del contrato.

**4.1.5** Precio, en el caso de paquetes de atención médica. En cualquier otro caso, el precio debe ser el que establezca el catálogo de precios vigente en el momento de la contratación. En este caso, el proveedor debe poner a disposición del consumidor el estado de cuenta correspondiente en forma diaria.

**4.1.6** Lugar donde se prestará la atención médica.

**4.1.7** Requisitos que debe cubrir el consumidor, para la atención médica, excepto en caso de urgencia que ocurra en la cercanía del establecimiento.

**4.1.8** Procedimiento para el pago por la atención médica.

**4.1.9** La indicación de que el consumidor se compromete a cumplir el reglamento interno del establecimiento.

**4.1.10** Procedimiento para el alta del consumidor.

**4.1.11** Los límites de la responsabilidad del proveedor en el caso de que el consumidor contrate otros servicios con terceros.

**4.1.12** El consumidor podrá exigir a proveedores y a empresas que utilicen información con fines mercadotécnicos o publicitarios que la información relativa a el mismo no sea cedida o transmitida a terceros, ni que se le envíe publicidad sobre bienes o servicios; su manifestación deberá estar firmada o rubricada en la cláusula visible a simple vista en el anverso del contrato de adhesión, en caso de que se utilice, o en un documento para tal efecto.

**4.2.13** El procedimiento para que el consumidor presente sugerencias, reclamaciones o quejas, respecto a la prestación de los servicios de atención médica, y, lugar, días y horarios de atención.

**4.2.14** Las penas convencionales para ambas partes por incumplimiento de contrato.

#### **5. Vigilancia**

**5.1** 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.

#### **6. Bibliografía**

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

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

**6.3** Ley Federal de Protección al Consumidor, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de febrero de 2004.

**6.4** 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.

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

**6.6** Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2001, Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2001.

#### **7. Concordancia con normas internacionales**

**7.1** 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 60 días naturales después de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.-** La presente Norma Oficial Mexicana a su entrada en vigor cancelará la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2001, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de noviembre de 2001.

México, D.F., a 14 de noviembre de 2008.- El Director General de Normas y Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, **Francisco Ramos Gómez**.- Rúbrica.