



DIF
ESTATAL DE VERACRUZ



SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE VERACRUZ

**DIRECCIÓN DE ASISTENCIA E INTEGRACIÓN SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MEDICO ASISTENCIALES**

REGLAS DE OPERACIÓN

DEL

PROGRAMA DE ATENCIÓN A POBLACIÓN EN DESAMPARO 2015

Marzo, 2015



DIF
ESTATAL DE VERACRUZ



1. PRESENTACIÓN

De acuerdo a los resultados demográficos recientes, Veracruz tiene una población de 7.6 millones de personas. En este sentido, es indispensable atender las aspiraciones y demandas de la población con la necesidad de proveer los medios, recursos e infraestructura que permitan mejorar las condiciones de vida en las comunidades veracruzanas.

Los indicadores de pobreza de la Entidad señalan la prioridad de plantear nuevos esquemas que atiendan a la población en pobreza extrema y así, generar las oportunidades de desarrollo que requiere.

La cobertura de atención en la entidad es solo parcialmente atendida por la seguridad social, lo que implica una alta demanda de los servicios de salud implementados por el gobierno federal y estatal, mismos que no cubren totalmente los costos de dichos servicios, ya que una parte de los gastos de la consulta y de las prescripciones es absorbida directamente por el paciente, los cuales pueden resultar considerablemente elevados, sobre todo para la población con mayores carencias.

La atención oportuna de enfermedades crónicas degenerativas, en la que la familia juega un rol protagónico o el estado en su papel coadyuvante de bienestar social, permiten al paciente una rehabilitación e integración a una vida más plena y productiva.

La aplicación de recursos destinados al apoyo de personas de escasos recursos que no cuentan con seguridad social, cuyo estatus económico impone un limitante para su atención médica oportuna, es determinante para contribuir al bienestar de estas personas.

El Sistema DIF Estatal desarrolla modelos de atención basados en la realidad que vive la familia veracruzana, especialmente aquellas que se encuentran en situación de desventaja y sin cobertura de la seguridad social. El objetivo es brindar una mejor calidad de vida a las personas que por su desventaja social se ven impedidas para enfrentar los costos por tratamientos de enfermedades que deterioran su salud e incluso ponen en riesgo su vida.

El programa brinda apoyo médico asistencial a personas en situación de alta vulnerabilidad que no cuentan con seguridad social, a través de gestiones con el sistema de salud para el acceso a servicios hospitalarios, atención médica especializada y tratamientos médicos que les permitan resolver sus problemas de salud.



2. 2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Contribuir en acciones que permitan a las personas en condiciones de vulnerabilidad subsanar situaciones emergentes de salud y alcanzar la igualdad de oportunidades.

2.2. Objetivo Específico

Proporcionar atención y apoyo a la población en desamparo que no cuenta con servicios de seguridad social, a fin de mejorar su calidad de vida, permitiendo su integración a la actividad productiva.

3. 3. LINEAMIENTOS

3.1. Cobertura

La cobertura de atención para apoyos económicos y/o en especie, será para personas en situación de vulnerabilidad residentes de alguno de los 212 municipios del Estado de Veracruz, que reciban atención médica en instituciones del Sector Salud.

3.2 Población Potencial

Personas en desamparo que no cuentan con seguridad social.

3.3. Población Objetivo

Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, sujetos de asistencia social.

3.4. Beneficiarios.

Niñas, niños, adolescentes, adultos y adultos mayores, sujetos de asistencia social que recibirán apoyos.

3.5 Tipos de apoyo:

a) Apoyo Económico para servicios hospitalarios.

Es una aportación económica para el pago de servicios médicos con un monto sujeto al tipo de atención requerida por el beneficiario para un fin determinado. La temporalidad del apoyo depende de la recuperación del paciente, tomando en cuenta los casos prescritos con tratamientos médicos de por vida o prolongados.

Este apoyo se otorga bajo alguna de las siguientes condiciones, mismas que no son limitativas:



- Personas sujetas de asistencia social atendidas en instituciones médicas del sector salud o Instituciones de Asistencia Privada.
- Cuando la economía familiar se vea desequilibrada por el deceso de su proveedor.
- Proveedor económico de la familia que esté privado de su libertad.
- Que alguno de los proveedores económicos presente alguna enfermedad crónica, enfermedad degenerativa o terminal, que lo incapacite para integrarse laboralmente.
- Que alguno de los proveedores presente incapacidad laboral temporal, y que no cuente con pago de incapacidad, pensión o subsidio.
- Por la pérdida de empleo de uno de los proveedores y se encuentre en proceso de incorporarse al ámbito laboral.
- Personas que requieran pagar tratamientos médicos, terapéuticos o psiquiátricos en Instituciones del Sector Salud, cuya situación económica no les permita cubrir el costo de los servicios médicos.
- Persona o adulto mayor que es atendido por una amistad y a su vez responsable de su cuidado
- Persona o adulto mayor que esté al cuidado de hijos con problemas de salud física o mental o algún tipo de discapacidad motora, auditiva, intelectual o visual.
- Jefe de familia, sin pareja, que no cuente con un empleo formal, con pocas posibilidades de desempeño laboral por la atención de sus hijos menores de 12 años de edad o con alguna discapacidad.
- Economía familiar que se encuentra desequilibrada por gastos destinados a la atención médica de alguno de sus integrantes.
- Persona que viva sola y presente alguna enfermedad crónica o discapacidad con recursos económicos insuficientes para cubrir sus necesidades básicas de alimentación y/o salud.
- Sin ingresos propios a cargo de su pareja o cónyuge con una enfermedad crónica degenerativa o discapacidad permanente, agregados a su familia de origen.
- En este apartado se incluye el apoyo de servicios funerarios, que se brinda a los familiares de personas fallecidas con residencia en esta Entidad, cuyo monto está sujeto al lugar de origen donde se deberá trasladar y situación económica del solicitante.

b) Apoyo en Especie:

Es el otorgamiento de bienes enfocados principalmente a problemas de salud.

Este tipo de Apoyo se da bajo alguna de las siguientes condiciones:

- Personas atendidas en instituciones médicas del sector salud, quienes requieran para su atención médica: lentes graduados, material de osteosíntesis, medicamentos de línea general y especializada.
- Personas que se encuentren en los Centros de Readaptación Social, presentando constancia expedida por dicha instancia del no otorgamiento del bien requerido,



siendo necesaria la participación de la familia o un responsable para realizar el trámite.

- Personas extranjeras que comprueben su condición migratoria con documentación oficial y un lugar fijo de residencia dentro de la entidad.
- Deficiencia mental leve, moderada o profunda y en situación de abandono o rechazo familiar.
- Con alguna discapacidad física o mental y carente de familiares o víctimas de rechazo familiar.

c) Gestiones extraordinarias.

Son los apoyos otorgados para casos diversos debidamente justificados, mismos que serán analizados y en su caso concedidos por parte de la Dirección de Finanzas y Administración. Dichos apoyos consistirán en:

- Otorgamiento de medicamentos a pacientes que requieren de atención urgente.
- Boletos de transporte público para traslados de pacientes a su lugar de origen.
- Apoyos parciales para estudios médicos de alta especialidad.
- Entrega de insumos para pacientes en tratamiento de alto riesgo o etapa terminal.
- Todos aquellos apoyos que se consideren urgentes conforme a la prioridad manifiesta en los documentos que acompañen a la solicitud.

3.4.1. Requisitos

Las personas que soliciten algún tipo de apoyo: económico y en especie, presentarán su solicitud por escrito, en la oficina de la Subdirección de Servicios Médico Asistenciales, ubicada en las instalaciones del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social (CREEVER) con domicilio en Avenida Culturas Veracruzanas No. 24, Colonia Nuevo Xalapa, código postal 91097, en el Municipio de Xalapa, Ver., con un horario de atención de 9:00 a 17:00 horas de lunes a viernes.

En el caso de las gestiones extraordinarias los solicitantes deberán acudir a la Dirección de Finanzas y Administración del DIF Estatal ubicada en Carretera a Coatepec, Km. 1.5, en Xalapa, Veracruz, Col. Benito Juárez., con un horario de atención de 9:00 a 15:00 de lunes a viernes.

Las solicitudes deberán presentarse en escrito libre y contener:

- Tipo de apoyo solicitado.
- Motivo de la petición.
- Nombre del beneficiario.
- Nombre y firma del solicitante, quien a su vez podrá ser el posible beneficiario, familiar directo (padres, hijos o hermanos), esposos, concubinos, otros familiares



y/o amistades o Datos de localización: calle, número, colonia, código postal, municipio y/o localidad, números telefónicos locales o celulares del solicitante y/o beneficiario, así como de los familiares, amigos o vecinos, donde se les pueda localizar o dejar recado; requisito indispensable para contactarle y dar continuidad a su trámite.

En caso de que los posibles beneficiarios sean menores de edad, los padres, familiares directos, tutores o representante legal podrán realizar los trámites siempre y cuando sean mayores de edad.

Todas las solicitudes se manejarán de manera individual, quedando excluidas peticiones grupales, colectivas, de congregaciones religiosas, de partidos políticos y/o asociaciones civiles.

Al acudir a su entrevista, el solicitante y/o beneficiario deberá entregar al servidor público responsable, la documentación que a continuación se enlista, misma que deberá ser legible, sin tachaduras, ni enmendaduras, a fin de validar y realizar la valoración socioeconómica:

- Fotocopia de identificación oficial del beneficiario, así como del solicitante, las cuales pueden ser credencial de elector, pasaporte, credencial expedida por institución gubernamental con fotografía o constancia de identidad expedida por autoridad local o municipal.
- Fotocopia de la CURP del posible beneficiario y solicitante.
- Documento de la Institución Médica tratante donde se especifique el diagnóstico médico del paciente, resumen médico, nota de alta, constancia médica u hoja de referencia.
- Carnet de citas médicas.
- Prescripción Médica (receta) del tratamiento médico que incluya las especificaciones precisas del bien requerido.
- Dichos documentos deberán ser originales en papel membretado, tener una antigüedad hasta de tres meses a partir de la fecha de su expedición.
- Deberán contener firma y cédula profesional del médico de la Institución que la expide.

Gastos Funerarios

- Para personas fallecidas, el solicitante deberá presentar fotocopia de la credencial de elector (INE) y de la CURP del solicitante, así como de la persona fallecida con el correspondiente certificado de defunción o acta de defunción; se verificará el lugar de residencia habitual de la persona fallecida, a través de la institución médica tratante o del Sistema Municipal DIF.



Con el fin de valorar la situación socioeconómica de los posibles beneficiarios para dictaminar si son o no sujetos de apoyo, el servidor público responsable, podrá solicitar la documentación adicional que considere pertinente.

3.4.2. Procedimiento de Selección de Beneficiarios:

- Una vez recibida la solicitud en la oficina de la Subdirección de Servicios Médico Asistenciales, se establece comunicación vía telefónica con el solicitante, a fin de determinar si son del ámbito de competencia de esta área, así como de informar sobre los requisitos indispensables para dar continuidad a su solicitud. En caso de no ser competencia de esta Subdirección, se notifica y orienta sobre otras instancias o alternativas sobre su solicitud, se emite oficio de respuesta en su caso, dando por concluida su solicitud.
- Cuando las solicitudes son competencia del área se brinda la atención al solicitante a través del servidor público responsable, para su atención.
- Si el solicitante acude directamente, el personal, lo entrevista para detectar si cuenta con la documentación requerida de acuerdo a su petición, de cumplir con esta, realiza la valoración socioeconómica correspondiente y dictamina si es sujeto de asistencia social para tramitar su bien o servicio.
- En caso de que no cuente con la documentación requerida, el servidor público notifica y orienta sobre otras instancias o alternativas sobre su solicitud.
- La valoración socioeconómica y la documentación serán necesarias para verificar, analizar y dictaminar, si es sujeto de asistencia social de este programa, realizando las notas correspondientes en el expediente.
- Cuando el solicitante acude a realizar el trámite y le es autorizado el apoyo requerido, se recaba su firma en el Formato de Estudio Socioeconómico y Recibo (anexo 1 y 2).
- En aquellos casos en que no se pueda contactar al peticionario y/o beneficiario en los números telefónicos proporcionados o que carezca de número telefónico para su localización, se enviará contestación por escrito solicitando al interesado establecer comunicación con el servidor público responsable, según corresponda, con el fin de darle continuidad al trámite de su solicitud, y de no recibir respuesta en quince días hábiles posteriores al envío del comunicado se cancelará el trámite de su petición.
- En el caso de que el peticionario y/o beneficiario contacte con el servidor público, después de haber recibido la comunicación, se dará continuidad a su solicitud, requiriéndole la documentación conforme a los requisitos, según sea el caso.

3.5. Características de los apoyos (tipo y monto)

Los apoyos se otorgarán considerando que el perfil del sujeto de asistencia social, es aquel que se determina mediante un estudio socioeconómico y tomando en cuenta la suma del ingreso mensual total de las personas que viven bajo el mismo techo; así como de las aportaciones que reciban de personas externas; por lo que el promedio de dichos ingresos, debe ser de hasta un salario mínimo mensual vigente. Se aplicará el mismo criterio en el caso de personas que vivan solas y que presenten problemas de salud.



DIF
ESTATAL DE VERACRUZ



APOYO ECONOMICO PARA SERVICIOS HOSPITALARIOS: El recurso económico será proporcionado para cubrir servicios médicos, como son: atención médica, estudios especializados, sesiones de hemodiálisis, sesiones de radioterapia y braquiterapia y servicios funerarios.

Los beneficiarios deberán entregar al servidor público según de forma mensual, la documentación soporte de acuerdo al apoyo autorizado, lo que permitirá, verificar el uso adecuado del apoyo económico otorgado, según el mes que corresponda, y en caso de no presentar la documentación requerida, se cancelará el apoyo.

Como excepción, en los casos, en donde se detecte a través de la valoración socioeconómica inicial que una familia tiene una condición extrema al presentar múltiples situaciones adversas a la vez, como: problemas de desempleo, que existan miembros con discapacidad física y/o mental, enfermedades crónico degenerativas y progresivas o terminales, entre otras, se proporcionará el apoyo a dos de sus integrantes, tomando en cuenta los requisitos mencionados.

Este tipo de apoyo podrá otorgarse nuevamente después de haber transcurrido un mes a partir de la fecha de haberlo recibido por primera vez.

APOYOS EN ESPECIE: es el otorgamiento de bienes enfocados principalmente a problemas de salud: lentes graduados, material de osteosíntesis, insumos para el cuidado del paciente en casa, medicamentos de línea general y especializada, entre otros.

En los casos en que el costo del apoyo económico o en especie sea superior a las posibilidades económicas del SISTEMA DIF ESTATAL en ese momento, y que no cubra el costo total del bien, aplicará lo siguiente:

- El beneficiario y/o solicitante, durante el proceso de valoración deberá presentar documentación comprobatoria o cotización del apoyo solicitado, bajo protesta de decir verdad, de que cuenta con la cantidad para cubrir la diferencia del costo total del bien.
- Cuando el beneficiario cuente con la aportación de otras instancias o personas, que le permitan complementar el costo total del bien, deberá comprobar la cantidad reunida con la documentación respectiva, asimismo, el SISTEMA DIF ESTATAL requerirá a la empresa proveedora la factura correspondiente a la aportación que haya realizado.
- En los casos que el solicitante requiera efectuar aportaciones en cuentas bancarias personales u otros medios, con el fin de recabar la cantidad total del costo del tratamiento médico o bienes de alto costo, no será posible otorgar el apoyo.
- Únicamente el SISTEMA DIF ESTATAL. podrá aportar la cantidad complementaria a la empresa o Institución tratante y se requerirá la factura correspondiente al momento de la transferencia bancaria o depósito realizado de acuerdo a la aportación que este Sistema haya efectuado.



- En casos en que se solicite atención médica, compra de bienes o medicamentos en el extranjero, no procederá el apoyo por parte del SISTEMA DIF ESTATAL.
- Respecto a la adquisición de bienes, solamente podrán realizarse en moneda nacional y con distribuidores que cumplan con los requisitos fiscales vigentes.
- En los casos que los beneficiarios no cuenten con recursos para realizar aportación complementaria, el SISTEMA DIF ESTATAL. se coordinará con los Sistemas DIF Municipales para el otorgamiento del apoyo de manera bipartita o tripartita según corresponda.
- Las solicitudes en que se requiera cubrir pago de adeudos de cualquier tipo o reposición de bienes que ya fueron proporcionados por otras instancias, quedan excluidas para su atención por parte del SISTEMA DIF ESTATAL..
- Los apoyos en especie que brinde el SISTEMA DIF ESTATAL., serán exclusivamente aquellos que atiendan aspectos básicos de salud, por lo que se excluyen tratamientos estéticos.
- En casos, donde en una familia se detecte una condición extrema y presenten múltiples situaciones adversas a la vez, como: problemas de desempleo, existan miembros con discapacidad física y/o mental, enfermedades crónico degenerativas y progresivas o terminales entre otras, se proporcionará únicamente a dos de sus integrantes más afectados, tomando en cuenta el resumen, prescripción médica.
- En caso de haber sido beneficiado con medicamentos especializados, solo se podrá otorgar nuevamente el apoyo en especie al siguiente mes, considerando su situación de salud y socioeconómica.

3.6. Derechos, obligaciones y sanciones

3.6.1. Derechos de los Beneficiarios

- Ser atendido con igualdad, sin preferencia de género, edad, religión o raza.
- Ser atendido con calidad, amabilidad y equidad.
- Recibir los servicios de manera gratuita sin solicitarle gratificación monetaria o en especie.
- Su trámite debe manejarse sin preferencias ni intereses de por medio.
- Ser tratado de manera respetuosa y atenta.
- Ser atendido por personal capacitado y profesional.
- Ser valorado de acuerdo a la normativa establecida por el Sistema DIF Estatal.
- Recibir orientación apegada con su problemática.
- Proporcionar asesoría de acuerdo al apoyo requerido.
- Recibir el apoyo autorizado, cuando se encuentre en los supuestos establecidos por esta normativa.
- Recibir una respuesta por escrito en relación al motivo de su solicitud, cuando aplique.
- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz sobre los requisitos y trámite de su solicitud.



- En caso de apoyo económico para servicios hospitalarios y que el beneficiario no pueda acudir a realizar el trámite, lo podrá efectuar un familiar o amistad presentando documentación requerida.

3.6.2. Obligaciones de los beneficiarios

- Proporcionar de manera fidedigna y clara el domicilio, número telefónico local o celular del solicitante y/o beneficiario, de familiares, amigos o vecinos donde se le pueda localizar o dejar mensaje.
- Proporcionar la información que el servidor público le solicite para la valoración de su caso, en forma clara, completa y verídica.
- Cumplir con la entrega oportuna de la documentación requerida dentro del tiempo señalado.
- Aclarar en forma precisa cualquier duda relativa a la información que proporcione, o de situaciones observadas, a fin de contar con datos confiables que permitan realizar la valoración socioeconómica y así dictaminar el caso.
- Cumplir con las normas vigentes aplicables para el otorgamiento del apoyo solicitado.
- En el apoyo económico para servicios hospitalarios deberá presentar los documentos comprobatorios del recurso solicitado.
- En los casos de apoyo en especie, cuando el beneficiario sea menor de edad o que por su estado de salud se vea imposibilitado para recogerlo, podrá presentarse su padre o tutor, o un tercero autorizado por el solicitante, presentando identificación oficial.
- El beneficiario y/o solicitante deberá notificar de manera oportuna al servidor público la modificación a su tratamiento inicial por su médico tratante, a fin de que se puedan proporcionar los bienes de acuerdo a la nueva prescripción.
- Los usuarios del servicio deberán conducirse con respeto hacia el personal que lo atiende.

3.6.3. Casos en los que no es procedente otorgar el apoyo.

- En caso de presentar documentación alterada durante el trámite de atención de su solicitud, se dará por cancelada.
- En caso de que se detecte que la información proporcionada fue limitada, incompleta o con falta de veracidad, se cancelará su solicitud.
- En el caso de no dar respuesta a las comunicaciones emitidas por personal del SISTEMA DIF ESTATAL., en un plazo no mayor de diez días hábiles, se dará por cancelado el trámite de la petición, siendo la excepción en situaciones emergentes comprobables con alguna documentación.
- En el caso de no presentar la documentación requerida en tiempo y forma, se dará por cancelada la petición.



- En el caso de cambio de domicilio o número telefónico y no notifique los datos para su localización oportunamente, se cancelará la solicitud, o de contar con apoyo económico de servicios hospitalarios o en especie, se cancelará éste.
- En caso de apoyos en especie y que el solicitante o beneficiario no notifique oportunamente del cambio de tratamiento cuando el bien ya haya sido adquirido, no podrá otorgarse el reemplazo y deberá transcurrir el tiempo establecido en estas Reglas para solicitar un nuevo apoyo.
- En caso de apoyo económico para el pago de sesiones de hemodiálisis, deberá comprobarse mensualmente el recurso presentando recibo de pago expedido por la institución de salud por el monto autorizado, la documentación comprobatoria no debe presentar tachaduras, enmendaduras, alteraciones o correcciones, de no cumplir con todo lo anterior se cancelará el apoyo.
- En caso de que esté recibiendo el apoyo económico de servicios hospitalarios y se detecte que recibe algún apoyo económico de otra dependencia por el mismo concepto, será cancelado definitivamente el que otorga este SISTEMA DIF ESTATAL.
- En caso de que el apoyo en especie no se recoja por parte de la familia, o el beneficiario en un plazo de cinco días hábiles, después de su notificación, se dará por cancelado, sin posibilidad de presentar una nueva petición.

3.6.4. Consideraciones generales.

La entrega de estos apoyos se encuentra sujeta a la disponibilidad presupuestal del programa y no podrán otorgarse de manera simultánea un apoyo económico y en especie.

El Sistema DIF Estatal podrá entregar apoyo económico y en especie en casos excepcionales determinando tiempos, coberturas y requisitos aplicables para cada uno de ellos; en función de las características de los mismos.

3.7. Participantes.

3.7.1. Instancia Ejecutora

La Instancia Ejecutora para la entrega de los apoyos económicos y en especie será la SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICO ASISTENCIALES, deberá funcionar con apego a las disposiciones de las presentes Reglas de Operación y a la normativa vigente aplicable al SISTEMA DIF ESTATAL..

3.7.2 Instancia Normativa

El SISTEMA DIF ESTATAL. a través de la Dirección de Asistencia e Integración Social, será la instancia que interpretará y definirá cualquier aspecto operativo previsto o no en



DIF
ESTATAL DE VERACRUZ



las presentes Reglas de Operación, sin perjuicio de las disposiciones aplicables en la materia.

3.8. Coordinación Institucional.

Se establecerá coordinación con instituciones del sector salud e instituciones de asistencia privada, para el otorgamiento de servicios médicos, así también con los Sistemas DIF Municipales para dar seguimiento y apoyo en los casos de su competencia.

Las presentes reglas estarán vigentes por el ejercicio 2015 y hasta que se publique una actualización a las mismas.

“Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a la asistencia social”.

ANEXO 1 Estudio socioeconómico

ANEXO 2 Recibo de apoyo económico para gastos hospitalarios y/o en especie.