

CONVENIO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD INTEGRALES, PARA LOS BENEFICIARIOS DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD, QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SALUD DE TLAXCALA, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR SU TITULAR EL DR. ALBERTO JONGUITUD FALCÓN, EN LO SUCESIVO "OPD SALUD DE TLAXCALA"; Y POR LA OTRA LA CRUZ ROJA MEXICANA I.A.P., DELEGACIÓN CIUDAD DE PUEBLA, REPRESENTADA POR EL DELEGADO ESTATAL Y APODERADO LEGAL ING. JOSÉ MANUEL CERVANTES JIMÉNEZ, A QUIEN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ "CRUZ ROJA"; A QUIENES CUANDO ACTÚEN DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ "LAS PARTES"; DE CONFORMIDAD CON LOS ANTECEDENTES, DECLARACIONES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

## ANTECEDENTES

1. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece en su artículo 4º, el derecho de las personas a la protección de la salud, la Ley General de Salud señala en sus artículos 77 bis 1, 77 bis 2 y 77 bis 3, que "La Protección Social en Salud", es un mecanismo por el cual el Estado garantizará el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación a los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud, mediante la combinación de intervenciones de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y de rehabilitación". Asimismo define al Sistema de Protección Social en Salud, en adelante "EL SISTEMA", como "Las acciones que en esa materia provean la Secretaría de Salud y los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, entendiéndose por estos últimos a las estructuras administrativas que dependan o sean coordinadas por la encargada de conducir la política en materia de salud en las entidades federativas", los cuales contarán con la participación coordinada de la Federación y la participación subsidiaria de esta por conducto de la Secretaría de Salud y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, en adelante "LA COMISIÓN", se establece también, el derecho de los mexicanos a ser incorporados a "EL SISTEMA", en función de su domicilio.
2. El artículo 77 bis 9 de la Ley General de Salud, establece en su párrafo segundo que "La Secretaría de Salud y las Entidades Federales, promoverán las acciones necesarias para que las unidades médicas de las dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como local, que se incorporen al Sistema de Protección Social en Salud provean como mínimo los servicios de consulta externa y hospitalización para las especialidades básicas de medicina interna, cirugía general, ginecobstetricia, pediatría, de acuerdo al nivel de atención, y acreditación previamente su calidad".
3. De conformidad con lo establecido en el artículo 77 bis 15 fracciones I y II de la Ley General de Salud, así como en los lineamientos cuarto, quinto y sexto del Acuerdo por el que se establece los lineamientos para la transferencia de los recursos federales correspondientes al Sistema de Protección Social en Salud, "EL ESTADO" podrá destinar recursos transferidos por la federación por concepto de Cuota Social y Aportación Solidaria Federal, para la compra de servicios o pagos a terceros por servicios de salud definidos en el CAUSES en caso de rebasar los tabuladores establecidos en el mismo. "EL ESTADO" deberá pagar la diferencia con recursos propios.
4. El propósito es asegurar el acceso a los servicios de salud. En otras palabras, se busca llevar a la práctica este derecho constitucional. Para ello, se propone fortalecer la rectoría de la Secretaría de Salud y promover la integración funcional a lo largo de todas las instituciones que la integran. Teniendo como objetivos entre otros; Asegurar el acceso a los servicios de salud, para ello se busca realizar

estrategias para "Avanzar en la construcción de un sistema Nacional de Salud Universal", "...Mejorar la atención de la salud a la población en situación de vulnerabilidad..."; en este tenor, se plantea reforzar la regulación de los establecimientos de atención médica, aplicar estándares de calidad rigurosos, privilegiar el enfoque de prevención y promoción de una vida saludable, así como renovar la planeación y gestión de los recursos disponibles.

5. El artículo 13, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud, señala que los Regímenes Estatales, garantizarán la prestación de los servicios de salud a la persona de "EL SISTEMA", a través de los establecimientos para la atención médica de los Servicios Estatales o a través de los establecimientos para la atención médica de otras entidades federales o de las instituciones del Sistema Nacional de Salud incorporados a "EL SISTEMA".
6. Por su parte, el artículo 21 del Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Protección Social en Salud, establece que con el objeto de fortalecer a los establecimientos para la atención médica de los beneficiarios del Sistema, las relaciones entre los Regímenes Estatales y los establecimientos para la atención médica acreditados se formalizarán mediante convenios de gestión que precisen la cobertura de afiliados, condiciones de calidad, la tutela de los derechos de los usuarios, la asignación de recursos o reposición de fondos para la atención de los beneficiarios de "EL SISTEMA", y los criterios de evaluación y seguimiento de sus actividades.
7. Asimismo, el artículo 22, del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud, establece que los Regímenes Estatales podrán celebrar convenios para la utilización de la infraestructura médica con los establecimientos para la atención médica de otros Regímenes Estatales o de otras Instituciones del Sistema Nacional cuando así lo requieran, conforme a la legislación aplicable.
8. En este tenor, los convenios de gestión son el instrumento que permite llevar a cabo una dinámica de cooperación entre las Instituciones del Sistema Nacional de Salud, basada en la negociación y el compromiso entre "LAS PARTES", que estimula el establecimiento de proveedores con mayor cobertura en la prestación de servicios de salud con calidad además de incitar procesos de contraprestación económica por la provisión de servicios entre establecimientos de diferentes entidades federativas o instituciones del sector salud público y privado.
9. Por lo tanto los convenios de gestión para la adquisición de servicios de salud, son los instrumentos con los que se determinan los compromisos para el desarrollo de la prestación de servicios de salud por parte de los establecimientos de atención médica que suscriben dichos acuerdos, dotando de capacidad de gestión para la prestación de servicios de salud a las unidades médicas y destinando recursos en función a los servicios otorgados, de acuerdo a las intervenciones pactadas en el presente convenio de gestión.

## DECLARACIONES

I. "OPD SALUD DE TLAXCALA" a través de su representante declara que:

I.1 Es un Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública del Estado de Tlaxcala, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la operación y prestación de servicios de salud a la población abierta así como al derechohabiente del Sistema y, entre sus atribuciones; se

encuentran las de organizar y operar los servicios de salud a la población abierta y derechohabientes del Sistema de Salud, en coordinación con las autoridades municipales correspondientes, en materia de salubridad general y de regulación y control sanitarios en los municipios del Estado, con fundamento en los artículos 23 y 34, fracciones I, III, IV, VII y XIV, de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala; 5 y 6, fracciones I, III, IV, VII y XIV, del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala.

I.2 El DR. ALBERTO JONGUITUD FALCÓN, Director General del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala, acredita su cargo con el nombramiento del 01 de enero de 2017, suscrito por el Licenciado Marco Antonio Mena Rodríguez, Gobernador del Estado de Tlaxcala, y se encuentra facultado para suscribir el presente convenio de conformidad con los artículos 14, 30, fracciones I y XVI, 34 fracción IV de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala; 4 y 5, fracciones I, II y XII, del Reglamento Interior de la Secretaría de Salud del Estado de Tlaxcala; 4, 6, fracción IV, 14, 17, 18, fracciones V y VI del Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado Salud de Tlaxcala. (ANEXO I).

I.3 Que el Registro Federal de Contribuyentes de "Salud de Tlaxcala", es STL961105HT8.

I.4 Que para efectos del presente convenio "Salud de Tlaxcala", señala como su domicilio el ubicado en Ignacio Picazo Norte, número veinticinco, colonia centro, Chiautempan, Tlaxcala, C.P. 90800.

I.5 De conformidad al artículo 84-BIS-M, de la Ley de Salud del Estado de Tlaxcala, la competencia entre el Estado, Secretaría de Salud y el Régimen en la ejecución de las acciones de protección social en salud, quedará distribuida conforme a lo siguiente: "...B). Corresponde al Ejecutivo del Estado, por conducto del Régimen: ...IV. Promover, convenir e instrumentar acciones con otros organismos, instituciones, dependencias, sociedades y asociaciones que ofrezcan programas y servicios en materia de protección social en salud; VI. Financiar, coordinar y verificar de forma eficiente, oportuna y sistemática la prestación integral de los servicios de salud a la persona del Sistema, en la que se incluya la atención médica, los medicamentos y demás insumos asociados al mismo, en términos de la normatividad aplicable; VII. Suscribir acuerdos, convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos con los sectores público, social y privado para el cumplimiento de su objeto."

II. CRUZ ROJA MEXICANA I.A.P., DELEGACIÓN PUEBLA", a través de su representante declara:

II.1 Que comparece a suscribir el presente Convenio, el INGENIERO JOSÉ MANUEL CERVANTES JIMÉNEZ, en su carácter de Delegado Estatal y Representante Legal. Quien se identifica con credencial para votar expedida por el Instituto Federal Electoral, con número de folio 0000070939020. (ANEXO II).

Por sus generales manifestó ser de Nacionalidad Mexicana, Originario de la Ciudad de México y vecino de la Ciudad de Puebla, señala como domicilio para efectos del presente convenio el ubicado en calle 20 oriente número 1002, Colonia Centro de la Ciudad de Puebla, estado civil casado, Profesión Ingeniero y fecha de nacimiento 30 de mayo de 1962.

II.2 El INGENIERO JOSÉ MANUEL CERVANTES JIMÉNEZ, acredita su personalidad en términos de la Escritura número 27,401 Veintisiete Mil Cuatrocientos Uno, Volumen 591 Quinientos Noventa y Uno. Pasado ante la fe del Licenciado Guillermo E. Velázquez Quintana, Notario 21 del Estado de México. (ANEXO III).

II.3 Que es una Institución permanente de asistencia privada y de utilidad pública, con fines no lucrativos que tiene como objeto ofrecer atención eficiente a la población en caso de emergencia y en situaciones de desastre, proporcionando acciones tendientes a incrementar la capacidad de las personas y las comunidades con el impulso de la acción voluntaria, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de acuerdo a lo establecido en los artículos 1, 2, 3 y 4 de sus Estatutos, constituida mediante el Decreto de fecha 21 de febrero de 1910, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de marzo de 1910.

II.4 Que tiene como finalidad la prestación de servicios de atención médica en aspectos preventivos curativos, incluyendo quirúrgicos y de rehabilitación, el realizar práctica clínica de apoyo a la docencia así como contribuir a la formación de recursos humanos en las seis especialidades con las que cuenta cirugía, medicina interna, ginecología y obstetricia, pediatría anestesiología y ortopedia.

II.5 Que cuenta con los Dictámenes de Acreditación en Capacidad, Calidad y Seguridad para la Atención Médica en el Catalogo Universal de Servicios de Salud y en Alta Especialidad de Neonatos con Insuficiencia Respiratoria y Prematurez, del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos, ambos expedidos el 10 de mayo de 2019, por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

II.6 Que está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la clave CRM6702109K6.

II.7 Que al contar con las acreditaciones vigentes ante la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, dará cumplimiento al objeto del presente Convenio, así como a los artículos 77 bis 9, de la Ley General de Salud y 23, 25, 26, 27 y 28 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.

II.8 Que señala como domicilio para los efectos de este Convenio, el ubicado en calle 20 Oriente número 1002, Centro de la ciudad de Puebla, Código Postal 72000.

### III. "AMBAS PARTES" DECLARAN QUE:

III.1 Conocen el marco jurídico en el que se fundamenta el Sistema de Protección Social en Salud y los Organismos que lo representan, por lo que aceptan sujetarse a sus disposiciones legales que los rigen con la finalidad de garantizar el acceso integral a los servicios de salud para todos los beneficiarios del sistema de Protección Social en Salud, bajo un sistema de aseguramiento universal en salud, sin distinción de su condición social, laboral y económica.

III.2 Realizarán todas las acciones conducentes para asegurar el respeto a los derechos y obligaciones de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 77 bis 36, 77 Bis 37 y 77 bis 38 de la Ley General de Salud.

Por virtud, solicitarán a los beneficiarios del Sistema adopten conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades, se informen sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso a los servicios de atención médica, así como cumplir con la reglamentación dictada por el prestador de servicios, entregando para su atención médica, la documentación establecida en la cláusula segunda de éste instrumento.

III.3 Para los efectos de este convenio se entenderá por "BENEFICIARIO" o "BENEFICIARIOS", a toda persona o personas que cuente con Póliza de Afiliación vigente y que sean referidas por los establecimientos de Salud de Tlaxcala a "CRUZ ROJA", con la finalidad de que este les preste los servicios de salud requeridos y de conformidad con el objeto materia del presente instrumento, previa autorización que haya emitido "OPD SALUD DE TLAXCALA".

III.4 En la expresión de sus voluntades no existe dolo, error, mala fe, ni cualquier otro vicio de la voluntad que pudiera invalidar el presente instrumento jurídico, conocen su alcance y contenido, asimismo, se reconocen mutuamente la personalidad con la que se ostenta, siendo su voluntad celebrar este instrumento consensual, por lo que, libres de cualquier tipo de coacción física o moral, están de acuerdo en sujetarse a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### PRIMERA. OBJETO.

Mediante el presente convenio "LAS PARTES" establecen las bases, compromisos y responsabilidades sobre los cuales se garantiza a los beneficiarios de "EL SISTEMA", el acceso efectivo, oportuno, de calidad, sin desembolso al momento de utilización y sin discriminación, la atención médica de urgencias, médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que satisfagan de manera integral sus necesidades de salud, conforme a la cobertura de las intervenciones auxiliares de diagnóstico, medicamentos y demás anexos establecidos en el Catálogo Universal de Servicios de Salud vigente, en adelante "CAUSES", que se integra al presente como (ANEXO IV).

### SEGUNDA. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

"CRUZ ROJA", para otorgar la prestación del servicio médico integral a los beneficiarios que le sean referidos de "OPD SALUD DE TLAXCALA", comprobará la identidad de los mismos y verificará que cuenten con la orden de servicio validada por el Gestor del Seguro Popular, Póliza del Seguro Popular vigente, la solicitud de estudio y resumen médico validada por el Gestor del Seguro Popular y por el Director del Establecimiento de Atención médica y/o el formato oficial de referencia emitido por los establecimientos de "OPD SALUD DE TLAXCALA".

En el caso de los pacientes que se encuentren hospitalizados en los establecimientos de "OPD SALUD DE TLAXCALA" y que sean referidos a "CRUZ ROJA" para continuar con su atención médica, deberán cumplir con el resumen médico validado por el Gestor del Seguro Popular y el Director del Establecimiento de Atención Médica y Póliza del Seguro Popular vigente.

TERCERA. OBLIGACIONES DE "CRUZ ROJA". Para el cumplimiento del objeto del presente convenio "CRUZ ROJA" se compromete a:

I. La "CRUZ ROJA" contribuirá de forma satisfactoria en la obtención del dictamen de acreditación de acuerdo a las evaluaciones que le competan.

II. El establecimiento de la "CRUZ ROJA" deberá estar acreditado y mantener de forma permanente los criterios para formar parte de la red de prestadores de servicios, en los términos que señala la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud y el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud, o bien estar certificado y mantener los criterios de

certificación en los términos que establezca el Consejo de Salubridad General. Debiendo exhibir el documento que así lo acredite.

III. Garantizar la prestación de servicios que satisfagan de manera integral las necesidades de salud de los beneficiarios referidos mediante la combinación de intervenciones, (consulta de especialidad, de urgencias, servicios quirúrgicos, hospitalarios, de rehabilitación, insumos, medicamentos, equipos, materiales y/o auxiliares diagnósticos que se requieran para la atención) incluidos en el CAUSES vigente, procurando que la atención se realice de forma oportuna evitando despido, optimizando los recursos y el tiempo de atención, así como disminuyendo costos.

Cuando un beneficiario por los diagnósticos que presente, requiera más de una intervención, que incluya tratamiento o permanencia de un servicio en común, el cobro se realizará una sola vez, evitando un doble cobro.

En caso de que el beneficiario realice la erogación de alguna cantidad para complementar la atención médica, este gasto será considerado como gasto de bolsillo, estando la "CRUZ ROJA" obligada a reintegrarlo al beneficiario, para que proceda el pago de la intervención.

IV. Prestar los servicios convenidos en instalaciones adecuadas y con el personal especializado que se requiere para ese efecto, así como asegurar que todos los servicios sean acordes con los estándares nacionales, las normas oficiales mexicanas y los protocolos de Atención Médica emitidos por la Secretaría de Salud.

V. Asimismo, al incorporar nueva tecnología médica y otros insumos en la prestación de servicios de salud, deberá estar sustentada y comprobada de acuerdo a los resultados de las investigaciones clínicas, biomédicas, epidemiológicas y de servicios de salud, por lo que no podrá incluirlas en la atención que proporcione al beneficiario, sin la previa aprobación de éste último, expresada por escrito.

VI. Proporcionar los servicios de salud objeto del presente instrumento, a los beneficiarios de "EL SISTEMA" referidos por "OPD SALUD DE TLAXCALA", independientemente de su lugar de residencia o adscripción.

VII. Otorgar todas las facilidades para que el personal de "EL OPD REPSS, OPD SALUD DE TLAXCALA", la COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD, los ENTES FISCALIZADORES y/o la DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD lleven a cabo la aplicación de encuestas de satisfacción, así como la evaluación de indicadores de calidad en la atención que estos establezcan.

VIII. Ofrecer un trato digno por parte del personal adscrito a la "CRUZ ROJA" el cual deberá estar debidamente capacitado para brindar la atención a los beneficiarios. Así como, proporcionar los servicios con base en las buenas prácticas, acordes con los estándares nacionales, las normas oficiales mexicanas y las guías de práctica clínica emitidas por la Secretaría de Salud.

IX. Facilitar a los beneficiarios el acceso a los medios de promoción y prevención del cuidado de su salud.

X. Implementar acciones para reducir los tiempos de espera del beneficiario, con el objetivo de brindarle atención médica oportuna.

XI. Respetar en el ámbito de su competencia los derechos y obligaciones de los Beneficiarios de "EL SISTEMA".

- XII. Establecer una vinculación efectiva con los Gestores del Seguro Popular como elemento de enlace que refuerce la comunicación entre la "CRUZ ROJA", BENEFICIARIOS y "OPD SALUD DE TLAXCALA"; con el objeto de facilitar las acciones de atención médica.
- XIII. Informar a la población en general, sobre "EL SISTEMA", sus beneficios, responsabilidades y los requisitos para afiliarse y reafiliarse, así como las intervenciones contenidas en el CAUSES que se cubren en ese establecimiento, de forma permanente, a través de pláticas, trípticos y/o carteles o cualquier otra estrategia de difusión al interior del establecimiento, las cuales deberán ser exhibidos en los espacios destinados para difusión en las instalaciones de la "CRUZ ROJA".
- XIV. Propiciar, en cuanto a los insumos y medicamentos contenidos en el "CAUSES", que las recetas médicas sean surtidas en su totalidad, el mismo día que sean expedidas a los beneficiarios de "EL SISTEMA".
- XV. Integrar y mantener actualizado el expediente clínico de los beneficiarios de "EL SISTEMA" que reciban atención médica, en términos de la normatividad vigente y proporcionar un soporte documental con información clara, precisa y legible, que identifique las acciones y los procedimientos tratantes en cada proceso de atención médica, garantizando el uso confidencial y restringido del expediente y su inalterabilidad; permitir el acceso al beneficiario, padres, tutores y/o representantes del mismo, para acceder a los informes y resultados, previa solicitud que hagan por escrito, conforme a la normatividad aplicable.
- XVI. Llevar los registros con información clara, precisa y legible, que identifique las acciones y los procedimientos tratantes en cada proceso de atención médica, garantizando el uso confidencial y proporcionarlos a "EL OPD REPSS, OPD SALUD DE TLAXCALA, la COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD y/o los ENTES FISCALIZADORES" sobre las atenciones que brindó a los beneficiarios de "EL SISTEMA", de conformidad con las intervenciones del CAUSES vigente.
- XVII. Brindar el acceso y las facilidades necesarias para la realización de visitas de supervisión que el personal de "OPD REPSS EN TLAXCALA, OPD SALUD DE TLAXCALA, la COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD, los ENTES FISCALIZADORES y/o la DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD", realicen durante o posterior a la vigencia de este instrumento jurídico, debiendo atender oportunamente las observaciones o recomendaciones que se deriven de estas visitas de supervisión.
- XVIII. Dar a conocer al beneficiario, padres, tutores y/o representantes del mismo, los derechos a los que se hace acreedor, al aceptar y recibir los servicios de salud que corresponda, de acuerdo a la intervención médica a la que vaya a ser sometido y obtener los consentimientos debidamente informados que se requieran, en los términos de la normatividad aplicable.
- XIX. Establecer en coordinación con "OPD SALUD DE TLAXCALA", los formatos de información necesarios para la implementación de los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las acciones acordadas en el Convenio Jurídico, así como proporcionar los documentos e información relacionados con el objeto de este Convenio, que sean solicitados por "EL OPD REPSS, OPD SALUD DE TLAXCALA, personal de la CNPSS, los ENTES FISCALIZADORES y/o la DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD".
- XX. Solicitar el cobro de los servicios médicos otorgados a "OPD SALUD DE TLAXCALA", por conducto de "OPD REPSS EN TLAXCALA", dentro de los 10 días hábiles posteriores al cierre del mes correspondiente; así como rendir un informe mensual por escrito de los registros clínicos de los beneficiarios que se atienden en el periodo, llenando el formato de informe mensual con el siguiente

contenido: nombre del beneficiario, CURP, número de póliza, número de folio de orden servicios, fecha, clave CAUSES, estudio, cantidad y costo.

XXI. Capacitar y actualizar al personal a su cargo, de forma permanente en temas afines a las atenciones que se brindan a los beneficiarios, con la finalidad de otorgar la prestación de servicios de manera eficiente, eficaz y de calidad, así como establecer los procedimientos de orientación y asesoría a los beneficiarios de "EL SISTEMA" y sus familiares, sobre el acceso, alta y contrarreferencia de los servicios materia del presente Convenio.

XXII. Fomentar entre su personal, que la atención a los beneficiarios se realice asumiendo una actitud cortés, amable y mediante un lenguaje comprensible que explique el diagnóstico, pronóstico o tratamiento médico necesario para establecer la comprensión adecuada de la enfermedad y otorgar, cuando los beneficiarios lo soliciten, las facilidades para la obtención de una segunda opinión médica, así como respetar la libre decisión de atención ante el consentimiento o rechazo de tratamientos o padecimientos médico-quirúrgicos, de igual manera se respetarán las convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con las condiciones socioculturales y de género.

XXIII. Efectuar todos los trámites administrativos que sean necesarios para la prestación de sus servicios, desarrollar y mejorar sus procesos, para que se ajusten a las demandas y necesidades de los beneficiarios de "EL SISTEMA".

XXIV. Realizar acciones de educación permanente dirigidas a su personal, en temas afines a la operación del Sistema de Protección Social en Salud y sus Carteras de Servicios, o bien invitar y brindar las facilidades necesarias para que el personal de la Subdirección de Gestión de Servicios de Salud de "EL OPD REPSS" difunda estos temas al personal adscrito a "CRUZ ROJA".

XXV. "CRUZ ROJA" deberá mantenerse atenta a la actualización del CAUSES así como de los instrumentos que se deriven para la correcta aplicación del mismo y aplicarlos cuando legalmente entren en vigor.

XXVI. Contar con un sistema de fácil acceso para el registro, atención y seguimiento de las quejas de los beneficiarios, debiendo difundirlo entre los mismos.

#### CUARTA. OBLIGACIONES DE "OPD SALUD DE TLAXCALA".

Para el cumplimiento del objeto del presente convenio "OPD SALUD DE TLAXCALA" se compromete a:

- I. Dar seguimiento a las acciones que "CRUZ ROJA" lleve a cabo para el debido cumplimiento del presente convenio.
- II. Practicar visitas de supervisión y solicitar la entrega de la documentación e información que permita observar el cumplimiento del presente convenio y sus anexos.
- III. Hacer los trámites administrativos para cubrir oportunamente a "CRUZ ROJA", el pago correspondiente a los servicios médicos que preste en la forma y términos que se estipulan en sus cláusulas.

IV. Realizar las evaluaciones sobre la opinión de los beneficiarios de conformidad con lo establecido en el reglamento a la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud y demás disposiciones jurídicas aplicables.

V. A través del personal de la Subdirección de Gestión de Servicios de Salud de "OPD REPSS EN TLAXCALA y/o OPD SALUD DE TLAXCALA", brindará la orientación necesaria a los beneficiarios y a los familiares de éstos, sobre sus derechos y obligaciones previstos en la Ley General de Salud, asimismo, el personal establecerá una vinculación efectiva con los beneficiarios y con "CRUZ ROJA", considerándose como "el enlace" y cuya función es fundamental para que se brinde la orientación adecuada, la facilidad para el acceso a una atención oportuna, de calidad, propiciando la tutela de los derechos de los beneficiarios y garantizando la continuidad del servicios dentro de la unidad médica.

VI. Así mismo, el personal podrá asesorar al beneficiario respecto a problemas existentes que impidan la prestación del servicio requerido, apoyar en la solución de las quejas y sugerencias, presentadas; para lo cual reforzará la comunicación con el personal directivo, administrativo e incluso, con el personal médico-técnico, adcritos a "CRUZ ROJA", con el objeto de dar soluciones prácticas en apego a sus funciones; así como periódicamente, aplicará encuestas de satisfacción del usuario.

#### QUINTA. TUTELA DE DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS.

"LAS PARTES" realizarán todas las acciones conducentes para asegurar que desde el proceso de ingreso hasta el de egreso del beneficiario, los derechos no se vean mermados de forma alguna, tal como lo disponen los artículos 77 bis 36 y 77 bis 37 de la Ley General de Salud y 3 de su Reglamento en Materia de Protección Social en Salud, así como en el Anexo V del "Acuerdo de Coordinación" correspondiente.

"CRUZ ROJA", permitirá a "EL OPD REPSS" en su calidad de ente Financiador, dar seguimiento a la verificación del cumplimiento a los derechos de los beneficiarios de "EL SISTEMA", por conducto del Departamento de Atención al Beneficiario y Calidad en la Atención Médica, el cual establecerá una vinculación efectiva como elemento de enlace que reforzará la comunicación de manera tripartita entre "EL OPD REPSS, CRUZ ROJA" y los BENEFICIARIOS de "EL SISTEMA", con el ánimo de dar seguimiento a la Legislación y Normatividad aplicable en Materia de Protección Social en Salud.

"CRUZ ROJA" dará seguimiento y solución a las quejas presentadas por los beneficiarios de "EL SISTEMA", hasta su conclusión, asimismo tomará las medidas necesarias para evitar futuras eventualidades de falta de atención, negación de servicio, mala atención médica y desabasto de insumos y medicamentos. Por su parte "OPD SALUD DE TLAXCALA" se responsabiliza de dar puntual seguimiento a las quejas y sugerencias, verbales o escritas, para validar periódicamente la resolución a las mismas y el impacto de estas en la mejora de la calidad de los servicios de atención a la salud.

#### SEXTA. CONDICIONES DE CALIDAD.

"CRUZ ROJA", mantendrá la vigencia de los Dictámenes de Acreditación, o en su caso, Certificación expedidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y/o el Consejo de Salubridad General según corresponda, para garantizar la Calidad de la atención prestada en su establecimiento, de conformidad con la normatividad aplicable, asimismo establecerá programas de mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

Con base a lo anterior "CRUZ ROJA", enviará, al entrar en vigor este Convenio y de forma inmediata en cuanto surta alguna actualización, a "EL OPD REPSS y OPD SALUD DE TLAXCALA", copia del dictamen de acreditación o certificación vigente.

"CRUZ ROJA", contará con el personal médico, paramédico y administrativo necesario, capacitado para brindar la atención a los beneficiarios con base en la buena práctica médica y medicina basada en evidencia, acordes con los estándares nacionales, las Normas Oficiales Mexicanas y las Guías de práctica clínica emitidas por la Secretaría de Salud.

"CRUZ ROJA", se compromete a desarrollar y mejorar los procesos administrativos que se ajusten a las demandas y necesidades de los beneficiarios de "EL SISTEMA".

Los servicios e insumos que utilicen "CRUZ ROJA", en la atención de los usuarios de "EL SISTEMA", deberán cumplir con la normativa sanitaria vigente.

#### SÉPTIMA. TRANSFERENCIA DE RECURSOS.

Como contraprestación de los servicios que se proporcionen con motivo del presente convenio, "OPD SALUD DE TLAXCALA" con recursos provenientes del Sistema de Protección Social en Salud pagará a "CRUZ ROJA" por los servicios que reciban cada uno de los beneficiarios del Seguro Popular de Tlaxcala de acuerdo al Tabulador del CAUSES vigente y que como ANEXO V forma parte integrante del presente convenio. Los costos establecidos se sujetarán a las modificaciones que para tal efecto, establezca la comisión Nacional de Protección Social en Salud.

El "OPD SALUD DE TLAXCALA", por conducto de "EL OPD REPSS", se obliga a pagar a "CRUZ ROJA", dentro de un máximo de setenta días calendario, posteriores a la fecha de recepción de las facturas correspondientes que presente "CRUZ ROJA", las cuales amparan el costo de los servicios, junto con los documentos que se señalan en la CLÁUSULA SEGUNDA, los documentos se entregarán en las oficinas del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en Tlaxcala, sito en Avenida Guerrero número 56 Colonia Centro Tlaxcala, C.P. 90000. Los pagos serán aplicados a la cuenta específica que para tal efecto aperture "CRUZ ROJA" y lo haga del conocimiento a "EL OPD REPSS y OPD SALUD DE TLAXCALA".

Así mismo y con el objeto de dar cumplimiento a la normatividad fiscal, "CRUZ ROJA" deberá enviar los CFDI y XML de la facturación electrónica al buzón electrónico que será notificado por el "OPD SALUD DE TLAXCALA".

#### OCTAVA. REEMBOLSO.

"CRUZ ROJA" se obliga a eximir a los beneficiarios del SPSS del pago directo de cualquier cuota, dinero o especie (medicamento, material de curación, material de osteosíntesis, estudios de laboratorio o gabinete, renta de equipo, pago a personal, etc.) por la prestación de servicios; de comprobarse que el beneficiario realizó algún pago relacionado con el OBJETO del presente instrumento jurídico, este será considerado como gasto de bolsillo, estando "CRUZ ROJA" obligada a reintegrarlo de forma completa al beneficiario, para que proceda el pago de la intervención.

#### NOVENA. BASE DE ESTIMACIÓN DE TARIFAS.

"LAS PARTES", manifiestan que para los casos en los que se requieran la estimación de tarifas de las intervenciones y servicios médicos, medicamentos, estudios de laboratorio y gabinete que se

requieran para la aplicación del presente convenio se sujetarán al Tabulador del "CAUSES" y/o Tabulador del Sistema de Compensación Económica vigente (ANEXO VI).

Asimismo los medicamentos, material de curación y otros insumos necesarios para la prestación de servicios asociados al "CAUSES", se sujetarán a los precios de referencia y/o a las disposiciones de carácter general que hubiere autorizado la Secretaría de Salud, independientemente del procedimiento de adquisición.

#### DÉCIMA. INSTANCIAS RESPONSABLES DEL SEGUIMIENTO.

"CRUZ ROJA", designa como instancia responsable del seguimiento de este instrumento al Subdirector Médico de "CRUZ ROJA"; "OPD SALUD DE TLAXCALA", designa al personal de la Subdirección de Gestión de Servicios de Salud del "EL OPD REPSS" para:

- a) Definir y especificar los procedimientos para una correcta y oportuna atención a los beneficiarios.
- b) Procurar la solución de cualquier circunstancia no prevista en este instrumento.
- c) Las demás que acuerden "LAS PARTES"

"CRUZ ROJA", en coordinación con "OPD SALUD DE TLAXCALA" deberán instrumentar y aplicar un sistema de información de recepción, atención, seguimiento a las quejas, sugerencias y felicitaciones que reciba de los beneficiarios de "EL SISTEMA", así como dar pronta respuesta a las observaciones que resulten, proponiendo acciones de mejora.

"CRUZ ROJA", es responsable de integrar y mantener al corriente el archivo clínico conformado de los beneficiarios de "EL SISTEMA", así como otorgar disponibilidad y acceso a los expedientes clínicos de los pacientes atendidos para su revisión en caso de ser necesario con motivo de la suscripción del presente convenio.

#### DÉCIMA PRIMERA. ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS.

Para la atención de contingencias de intervenciones relacionadas con el CAUSES, el personal médico y/o especializado de "CRUZ ROJA" por sus propios medios se trasladará a la unidad médica que "OPD SALUD DE TLAXCALA" determine, a fin de atender la urgencia oportunamente.

En este supuesto, el personal del establecimiento de atención médica de "OPD SALUD DE TLAXCALA" dará las facilidades para que el personal de "CRUZ ROJA" integre el expediente administrativo respectivo, en un término no mayor a 48 horas contadas a partir de la atención brindada, el cual deberá hacer llegar a la Dirección de la unidad médica.

La Dirección de la unidad médica validará y remitirá el expediente administrativo al que se refiere el párrafo anterior, debidamente integrado, a la Dirección de Atención Especializada a la Salud de "OPD SALUD DE TLAXCALA", a más tardar siete días naturales, antes de finalizar el mes correspondiente a las atenciones brindadas, quien, a su vez, deberá remitir de manera oportuna a "EL OPD REPSS", para el trámite de pago correspondiente.

#### DÉCIMA SEGUNDA. RELACIONES LABORALES.

El personal de cada una de "LAS PARTES", que intervengan en la ejecución de las acciones materia de este Convenio, mantendrá su relación laboral y estará bajo la dirección y dependencia de la parte respectiva, por lo que no crearán relaciones de carácter laboral, ni de seguridad social con la otra, a la que en ningún caso se le considerará como patrón sustituto o solidario.

Igualmente, y para este efecto y cualquiera no previsto "LAS PARTES", se eximen expresamente de cualquier responsabilidad civil, penal, de seguridad social o de otra especie que en su caso pudiera llegarse a generar.

#### DÉCIMA TERCERA. ACCESO A LA INFORMACIÓN.

La información y datos personales que se obtengan o produzcan en virtud del cumplimiento del presente Convenio, serán clasificadas atendiendo a los principios de confidencialidad y reserva establecidos en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental y su Reglamento, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares o los ordenamientos que se promulguen en esta materia, así como a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Tlaxcala.

#### DÉCIMA CUARTA. CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR.

"LAS PARTES", no serán responsables de eventos derivados de caso fortuito o de fuerza mayor, que les impidiera total o parcialmente la ejecución de las obligaciones derivadas del presente Convenio. Invariablemente, el caso fortuito o la fuerza mayor, en caso de acontecer, deberá estar debidamente acreditado.

#### DÉCIMA QUINTA. SOMETIMIENTO.

"LAS PARTES" se obligan estrictamente a sujetarse al contenido del presente convenio, así como a los demás ordenamientos legales aplicables.

Este convenio y sus anexos constituyen el acuerdo entre las partes en relación con el objeto del mismo obligándolas a su observancia y cumplimiento; no existiendo dolo o mala fe en su contenido, entendiéndose que las obligaciones y condiciones pactadas constituyen el acuerdo entre los otorgantes.

#### DÉCIMA SEXTA. SOLUCIONES DE CONTROVERSIAS.

"LAS PARTES" manifiestan que el presente convenio de gestión es producto de la buena fe por lo que, en caso de presentarse algún conflicto o controversia con motivo de la interpretación o cumplimiento del presente convenio, "LAS PARTES" lo resolverán conforme al siguiente procedimiento.

a) Se formará una comisión que será integrada por dos representantes designados por "OPD SALUD DE TLAXCALA" y dos representantes que designe "CRUZ ROJA", quienes procurarán la solución de cualquier circunstancia, a fin de que todas aquellas cuestiones pendientes de resolver directamente relacionadas con el objeto del presente instrumento, se traten de manera extrajudicial, antes de intentar cualquiera de ellas, acción legal en contra de la otra.

b) En caso de no llegar a un arreglo satisfactorio, se someterá a las leyes aplicables en la materia, a la jurisdicción y competencia de los tribunales federales de la Ciudad de Tlaxcala, renunciando expresamente a la competencia territorial que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros.

#### DÉCIMA SÉPTIMA. AVISOS, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES.

"LAS PARTES" convienen en que todos los avisos, comunicaciones y notificaciones que se realicen con motivo del presente instrumento, se llevaran a cabo por escrito en los domicilios establecidos en el apartado de Declaraciones del mismo.

En caso de que "LAS PARTES", cambien de domicilio, se obligan a dar aviso correspondiente a la otra, con quince días de anticipación, de lo contrario se tomará como vigente el domicilio expresado en el apartado de Declaraciones del presente instrumento.

**DÉCIMA OCTAVA. NO TRANSFERENCIA.**

Ninguna de "LAS PARTES", podrá ceder o transferir total o parcialmente los derechos y obligaciones derivadas del presente convenio, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte.

**DÉCIMA NOVENA. VIGENCIA.**

El presente Convenio surtirá efectos a partir del 10 de mayo al treinta y uno de diciembre de dos mil diecinueve.

**VIGÉSIMA. SUSPENSIÓN TEMPORAL.**

"LAS PARTES", podrán suspender temporalmente, en todo o en parte y en cualquier momento el presente instrumento; lo anterior, siempre que existan causas justificadas o razones de interés general que lo permitan sin que implique su terminación, ya que éste podrá continuar produciendo efectos legales una vez que hayan desaparecido las causas que motivaron tal suspensión.

**VIGÉSIMA PRIMERA. TERMINACIÓN ANTICIPADA.**

"LAS PARTES" acuerdan que el presente convenio podrá darse por terminado en cualquier momento, previa notificación escrita que una realice a la otra, con sesenta días naturales de anticipación, sin que medie resolución judicial cuando:

a) Se advierta el incumplimiento de alguna de "LAS PARTES" a los compromisos estipulados en el presente Convenio de Gestión, ello, siempre que no exista una controversia pendiente de resolver o penas convencionales pendientes de ejecutarse.

b) Por voluntad de cualquiera de "LAS PARTES".

En cualquier caso "LAS PARTES", tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicio mutuo, así como a terceros; en el entendido de que deberán continuar hasta su conclusión los tratamientos médicos iniciados.

**VIGÉSIMA SEGUNDA. ANEXOS.**

"LAS PARTES" reconocen como Anexos integrantes del presente Convenio de Gestión, los que se mencionan a continuación, mismos que se renovaran anualmente y con la voluntad expresa de ambas partes, con el solo fin de mantener vigente el presente instrumento jurídico y además tienen la misma fuerza legal que el presente Convenio.

ANEXO IV. Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES) vigente en medio electrónico.

ANEXO V. Tabulador CAUSES vigente.

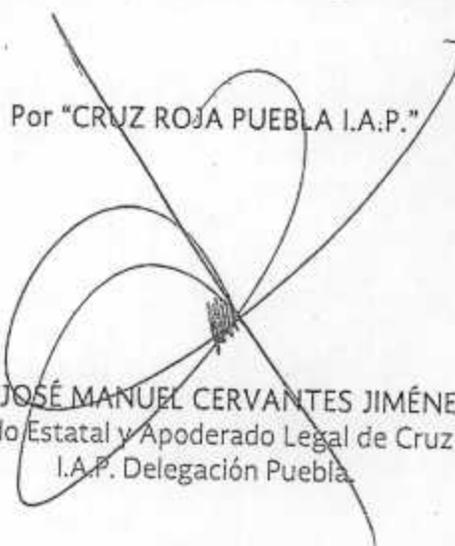
ANEXO VI. Tabulador del Sistema de Compensación Económica vigente.

Enteradas las partes del contenido, valor y alcance del presente Convenio, lo firman y ratifican por triplicado el diez de mayo de dos mil diecinueve en la ciudad de Tlaxcala.

Por el "OPD SALUD DE TLAXCALA"

Por "CRUZ ROJA PUEBLA I.A.P."

  
DR. ALBERTO JONGUITUD FALCÓN.  
Director General del OPD Salud de Tlaxcala.

  
ING. JOSÉ MANUEL CERVANTES JIMÉNEZ.  
Delegado Estatal y Apoderado Legal de Cruz Roja  
I.A.P. Delegación Puebla.

TESTIGO.

TESTIGO.

  
L.C.P. GIOVANNA DY AGUILAR MEZA.  
Encargada de la Dirección General del OPD  
Régimen Estatal de Protección Social en Salud en  
Tlaxcala.

  
C. PAULA SAUKKO DE MURRIETA.  
Presidenta del Consejo Directivo de la Delegación  
de la Cruz Roja Mexicana. I.A.P. Delegación Puebla.