

ANEXO 3B

DEL CONVENIO DE GESTIÓN PARA LA OPERACIÓN, COORDINACIÓN, FINANCIAMIENTO Y TUTELA DE LOS DERECHOS DE LOS AFILIADOS AL SISTEMA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD EN EL ESTADO DE JALISCO POR CONDUCTO DE LAS UNIDADES MÉDICAS DEPENDIENTES DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL ESTADO DE JALISCO; QUE CELEBRAN POR UNA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO SERVICIOS DE SALUD JALISCO Y POR OTRA PARTE EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD DE JALISCO" PARA EL EJERCICIO FISCAL 2017.

MANUAL DEL GESTOR DEL SEGURO POPULAR



SEGURO POPULAR

COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Introducción

El Manual del Gestor del Seguro Popular, se crea como una herramienta para optimizar el desempeño de las funciones de los Gestores, y así establecer los criterios técnicos para su labor principal de tutelar los derechos de los beneficiarios.

Su función es fundamental, porque a través de su asesoría, el afiliado conoce sus derechos y obligaciones; establece canales de comunicación con los prestadores de servicios de salud y los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud, para el planteamiento de acciones de mejora continua.

Objetivo

Fortalecer los conocimientos teórico-prácticos del Gestor del seguro Popular sobre las funciones, competencias, acciones y atribuciones, en la Tutela de Derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud.



Objetivos específicos

- ✓ Identificar y aplicar las funciones a las cuales deberán apegar sus acciones, encaminadas a la Tutela de Derechos.
- ✓ Reconocer y procurar factores que potencializan y facilitan su desarrollo profesional e incrementan su productividad laboral.
- ✓ Distinguir y evitar acciones que no son atribuibles al GSP con la finalidad de delimitar su ámbito de competencia y responsabilidades.
- ✓ Estructurar y aplicar un enfoque intercultural que permita otorgar atención personalizada a beneficiarios con discapacidad o aquel que así lo requiera.

Lecturas recomendadas

- Ley General de Salud, Reforma 2003.
http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/legis/lgs/LEY_GENERAL_DE_SALUD.pdf
- Ley General de Salud (Última Reforma en Junio de 2014).
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgs/LGS_ref85_04jun14.pdf
- Sistema de Protección Social en Salud, Elementos Conceptuales, Técnicos y Financieros.
<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/documentos/DOCSAL7723.pdf>
- Consulta en Línea del Catálogo Universal de Servicios de Salud.
<http://www.seguro-popular.salud.gob.mx/images/Contenidos/gestion/CAUSES%202016.pdf>
- Reglas de Operación del Programa Seguro Médico Siglo XXI.
<http://www.seguro-popular.salud.gob.mx/images/Contenidos/sxxi/ROPSMSXXI%202016.pdf>
- Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.
<http://www.seguro-popular.gob.mx/index.php/servicios/sistema-de-gestion-de-gastos-catastroficos>
- Anexo I.
<http://www.seguro-popular.salud.gob.mx/images/Contenidos/gestion/ANEXO%20I%202016.pdf>
- Anexo V.
<http://www.seguro-popular.salud.gob.mx/index.php/servicios/catalogo-universal-de-servicios-de-salud?layout=edit&id=497>
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgipd/LGIPD_orig_30may11.pdf

Tema I

Antecedentes



Antecedentes

En el año 2001 surge en primera instancia el Asesor Médico, el cual contaba con los conocimientos y habilidades necesarios para asesorar y evaluar cada proceso en la atención de la salud.

En 2007 se cambió el nombre de este personaje a Gestor Médico de Servicios de Salud, y en 2012, en los Lineamientos Generales que Establecen los Criterios para la Programación y Ejercicio de los Recursos para el Apoyo Administrativo y Gasto de Operación del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, fue nombrado oficialmente como Gestor de Servicios de Salud.

Antecedentes

En aras de integrar las experiencias y sugerencias de mejora por parte de las entidades federativas y los beneficiarios, a partir del 2015 se nombra a esta figura Gestor del Seguro Popular (GSP), tomando en consideración que este es el nombre por el cual es identificado con mayor frecuencia por los beneficiarios a nivel nacional.

En este contexto, el Gestor surge como una figura primordial en la tutela de derechos, para desempeñarse como vínculo entre el afiliado, el prestador de servicios de salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud.

Marco jurídico

Artículo 4º constitucional está establecido que “toda persona tiene derecho a la protección de la salud”.

Artículo 77 bis 1 de la Ley General de Salud en material de protección social en salud se refuerza este precepto:

“Todos los mexicanos tienen derecho a ser incorporados al Sistema de Protección Social en Salud de conformidad con el artículo cuarto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sin importar su condición social.”

Marco jurídico

Artículo 77 bis 1 de la Ley General de Salud en materia de protección social en salud establece también lo siguiente:

“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, seleccionadas en forma prioritaria según criterios de seguridad, eficacia, costo, efectividad, adherencia a normas éticas profesionales y aceptabilidad social...”

Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud

**Catálogo Universal de
Servicios de Salud
(CAUSES)**

- **287 intervenciones.**

**Fondo de Protección
contra Gastos
Catastróficos
(FPGC)**

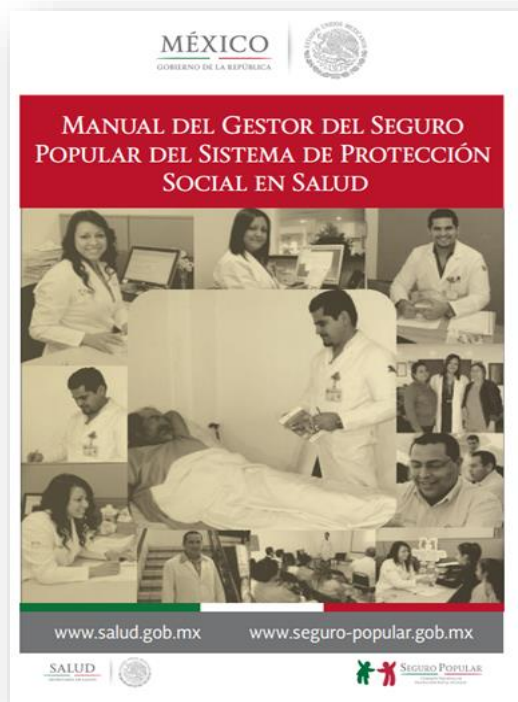
- **61 intervenciones.**

**Programa Seguro
Médico Siglo XXI
(SMSXXI)**

- **149 intervenciones.**

Manual del Gestor del Seguro Popular

Es una herramienta que delimita y homologa las funciones del Gestor del Seguro Popular y establece los criterios técnicos para su desempeño, como agente fundamental en la tutela de derechos de los beneficiarios.



Evolución del Manual del Gestor del Seguro Popular

En el año 2004, el instrumento que definía las funciones del Asesor Médico, era el documento denominado Sistema de Atención Médica al Asegurado (SAMA); posteriormente, como resultado del Primer Congreso Nacional de Directores de Gestión se establecieron las bases para las funciones del Gestor y para el año 2012 se publicó el Manual del Gestor de Servicios de Salud.

En la más reciente actualización, realizada en el 2014, este documento ha sido titulado Manual del Gestor del Seguro Popular del Sistema de Protección Social en Salud, el cual se encuentra publicado desde noviembre de 2014 en la página electrónica de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

Tema II

Gestor del Seguro Popular



Gestor del Seguro Popular

Es el profesionista de áreas afines a la salud, cuya función principal está enfocada a la Tutela de Derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud, mediante acciones de gestión y enlace entre el afiliado, el prestador de servicios de salud y el REPSS, en apego a la normatividad aplicable y vigente.

Tutela de Derechos

Es la coordinación de estrategias entre las instancias involucradas, fomentando la corresponsabilidad y participación informada de los afiliados acerca de sus derechos y obligaciones, para acceder a servicios de salud integrales, de calidad, y sin desembolso, de acuerdo a las carteras de servicios vigentes del Sistema de Protección Social en Salud, para la satisfacción de los beneficiarios.

Fundamento Normativo

El Artículo 77 bis 37 de la Ley General de Salud establece que al momento en que una persona se incorpora voluntariamente al SPSS adquiere 16 derechos.

Éstos se convierten en un bien exigible por el beneficiario, razón por la cual, el SPSS habilita la posibilidad de acceder a los servicios de salud cubiertos, mediante la celebración de contratos, acuerdos o convenios con instituciones de salud acreditadas.

Perfil profesional del Gestor del Seguro Popular

Por el campo de acción en el cual se desarrolla, la complejidad y tipo de casos que pueda llegar a atender en los establecimientos de salud, es requerido que el perfil de los Gestores del Seguro Popular sea de un profesionista con licenciatura en:

Gestor Fijo

Medicina u odontología.

Gestor Itinerante

Medicina, odontología, pedagogía, trabajo social, enfermería o en otras áreas afines a la salud.

Preferentemente deberán contar con experiencia laboral de un año en áreas administrativas y de la salud.

Para ambos perfiles se requiere que los gestores adquieran y/o desarrollen habilidades técnicas e interpersonales para el óptimo desempeño de sus labores.

Gestores del Seguro Popular Fijo

- Tiene permanencia en Hospitales Regionales y/o en unidades de la red de servicios de salud.
- Se considera hasta 3 Gestores del Seguro Popular por cada unidad de segundo y tercer nivel de atención en salud.

Gestor del Seguro Popular Itinerante

- Realiza visitas periódicas programadas a los establecimientos de salud de primer nivel de atención que tenga asignados y se podrá habilitar un espacio dentro de los REPSS o en alguna jurisdicción sanitaria para poder realizar sus actividades.
- En apego a los Lineamientos generales que establecen los criterios para la programación y ejercicio de los recursos para el Apoyo Administrativo y Gasto de Operación del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, en cada entidad federativa se deberá contar con al menos un Gestor del Seguro Popular Itinerante por cada treinta unidades de primer nivel de atención en salud.

Habilidades Técnicas

Son el conocimiento y la pericia para realizar actividades que incluyen: proceso, procedimiento. Por lo tanto, representa trabajar con determinadas herramientas y técnicas.

Es importante que el GSP tenga manejo y uso de:

- ✓ Equipo de cómputo
- ✓ Internet
- ✓ Proyector
- ✓ Impresora o fotocopidora
- ✓ Escáner
- ✓ Procesadores de texto como Microsoft Office® (Word, Excel, PowerPoint y Outlook).

Habilidades Interpersonales

Capacidad para entender a otras personas, qué les motiva e interactuar en armonía con los demás.

El Gestor del Seguro Popular interactúa con afiliados y prestadores de servicios de salud, por lo resulta imprescindible fortalecer o desarrollar las siguientes habilidades:

- ✓ Resolución de conflictos
- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Atención al beneficiario
- ✓ Negociación
- ✓ Contención
- ✓ Calidad en el servicio
- ✓ Proactividad
- ✓ Capacidad organizativa
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Toma de decisiones
- ✓ Manejo de grupo

Tema III

Funciones del Gestor del Seguro Popular



Funciones sustantivas del Gestor del Seguro Popular para la Tutela de Derechos



A s e s o r a r
al beneficiario
sobre

- Los Prestadores de Servicios que tienen formalizados Acuerdos de Gestión y/o Convenios de Colaboración del FPGC y SMSXXI.
- El procedimiento a seguir para la presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones con un enfoque intercultural.
- Los trámites necesarios para realizar el proceso de referencia y contrarreferencia.



A s e s o r a r al beneficiario sobre

- El catálogo de insumos y medicamentos asociados a la cartera de servicios de salud.
- Los horarios de atención y trámites administrativos a realizar para obtener servicios médicos, acorde a las carteras de servicios vigentes.
- La Red de Prestadores de Servicios de Salud del SPSS de la entidad federativa.



A s e s o r a r al beneficiario sobre

- Los requisitos de Compensación Económica y los procedimientos a realizar cuando se encuentren en una situación de emergencia en otra entidad federativa diferente a la de su residencia.
- Los servicios subrogados de farmacia o surtimiento de medicamentos, así como el procedimiento que aplica para su uso la unidad médica o jurisdicción.



A s e s o r a r

Al operador del MAO, personal de SINOS, usuario de los servicios, personal de seguridad y limpieza sobre:

- Las carteras de servicios de salud vigentes para los afiliados.
- La figura del Gestor del Seguro Popular así como el rol que desempeña.
- Las generalidades del Sistema de Protección Social en Salud.



Capacitar al prestador de servicios

- La importancia de informar al beneficiario respecto a la atención médica que recibe, así como de los riesgos y alternativas de los procedimientos diagnósticos, terapéuticos y quirúrgicos que se le indique o apliquen.
- Los trámites a realizar para el proceso de referencia y contrarreferencia.



Capacitar al prestador de servicios

- Manejo del CAUSES.
- Trato digno con un enfoque intercultural.
- Compensación Económica.
- Red de Prestadores de Servicios de Salud del SPSS de la entidad federativa y mapas de georreferencias.



Capacitar al prestador de servicios

- Carteras de Servicios de Salud vigentes para los afiliados.
- Garantía de no pago en las intervenciones cubiertas por el SPSS.
- Catálogo de insumos y medicamentos asociados a las Carteras de servicios de salud.



Validar

En apego a la
NOM-004-SSA-
2012 y a través de
la lista de
verificación los
expedientes de:

- Programa Seguro Médico Siglo XXI.
- CAUSES.
- Compensación Económica.
- Servicios Subrogados.
- Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.



Verificar
en la encuesta de
satisfacción, los
expedientes
clínicos y la
atención directa al
beneficiario

- Que el servicio otorgado por el prestador de servicios de salud sea de calidad.
- El cumplimiento de la garantía de no pago.
- El surtimiento de la receta médica.
- El acceso a los servicios.



Verificar

Con la Red de
Gestores del
Seguro Popular

- Los Convenios existentes para la entrega de medicamentos e insumos entre unidades médicas.
- La existencia de médicos especialistas, infraestructura, insumos y medicamentos en las unidades médicas.



Participar

en el Comité de
Calidad y Seguridad
del Paciente
(COCASEP) y el
Sistema Unificado
de Gestión (SUG)

- Como vocal para dar seguimiento a las inconformidades por la atención recibida.
- En la apertura de los buzones.
- En el seguimiento a la resolución de Solicitudes de Atención por los prestadores de servicios de salud.



REPORTAR

al REPSS y al
COCASEP

- Problemáticas no resueltas relacionadas con el incumplimiento de los derechos de los afiliados, lo cual deberá contar con soporte documental.

(El servicio que no cumpla con los estándares de calidad, escases o falta de medicamentos que estén dentro del catalogo de servicios, surtimiento nulo o parcial de la receta médica, incumplimiento de la garantía de no pago, quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión).



REPORTAR al REPSS

El informe diario que contiene:

- El cumplimiento del calendario de capacitaciones dirigidas al personal de salud y entrega del portafolio de evidencias.
- Las asesorías otorgadas a los afiliados a través del registro de la bitácora.
- Las actividades realizadas en los formatos establecidos para ello (surtimiento de medicamentos, atención de calidad, garantía de no pago).



REPORTAR

al prestador de
servicios
(solo GSPI)

- El calendario de visitas a realizar previamente designado por el REPSS.



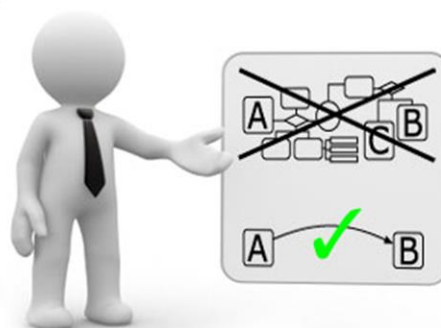
P r o m o v e r con el beneficiario

- Los derechos y obligaciones adquiridos a partir de su afiliación.
- La figura del Gestor del Seguro Popular y el rol que desempeña como enlace entre el beneficiario y el prestador de servicios.



Promover ante el REPSS y el COCASEP

- Acciones de mejora continua para la prestación de Servicios de Salud.



Realizar al beneficiario

- La encuesta de salida, de acuerdo a los lineamientos que para tal efecto establezca el REPSS.



Tema IV

Factores que potencializan la labor del Gestor del Seguro Popular, y acciones que no le son atribuibles



Factores que fortalecen y potencializan la labor del Gestor del Seguro Popular

En los ***Lineamientos Generales que Establecen los Criterios para la Programación y Ejercicio de los Recursos para el Apoyo Administrativo y Gasto de Operación del Régimen Estatal de Protección Social en Salud***, se estipula que los REPSS deberán asegurar que los Gestores del Seguro Popular Fijos e Itinerantes cuenten con los recursos materiales necesarios a fin de garantizar el ejercicio de sus actividades en la Tutela de los Derechos de los beneficiarios del Sistema.

Por lo anterior se deberá procurar que los Gestores cuenten con las condiciones mínimas indispensables para el desempeño de sus funciones.

Factores que fortalecen y potencializan la labor del Gestor del Seguro Popular

- ✓ Recibir inducción al puesto, capacitación continua y profesionalización.
- ✓ Comunicación efectiva entre el REPSS y los prestadores de servicios.
- ✓ Portar el uniforme (bata o filipina y credencial) para ser identificado fácilmente por los beneficiarios.

Factores que fortalecen y potencializan la labor del Gestor del Seguro Popular

- ✓ Contar con los documentos y formatos necesarios para reportar sus funciones, así como con equipo de cómputo, acceso a fotocopiadora y material de papelería.
- ✓ Trabajo cordial y en conjunto con el operador del Módulo de Afiliación y Orientación.
- ✓ Coordinación con el Gestor de Calidad en lo referente al SUG.
- ✓ Realizar las funciones señaladas en el manual del Gestor del Seguro Popular.

Acciones que potencializan y fortalecen la labor del Gestor del Seguro Popular

La capacitación es una actividad sistemática cuyo propósito es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos, mediante la adquisición y consolidación de conocimientos, habilidades y aptitudes para mejorar su desempeño.

Perfecciona los conocimientos técnicos, proporciona las herramientas para el desempeño eficiente de las funciones que tenga asignadas y de esta manera lograr resultados en términos de calidad; permite contar con las habilidades para la resolución de problemas y proponer estrategias para la mejora continua.

Por lo tanto, el Gestor del Seguro Popular tiene el deber y obligación de adquirir los conocimientos para su formación y profesionalización, a través de las capacitaciones que el REPSS programe para su fortalecimiento técnico y gerencial.



Temas de Inducción al puesto

- Sistema de Protección Social en Salud.
- Tutela de Derechos.
- Funciones del Gestor del Seguro Popular.
- Acreditación.
- Red de Prestación de Servicios.
- Mecanismo de quejas.
- Desarrollo y reporte de sus funciones.
- Resolución de conflictos.
- Toma de decisiones.
- Comunicación asertiva.
- Interculturalidad.
- Entre otros temas.

Capacitación continua

- Sistema de Protección Social en Salud.
- Calidad en los servicios.
- Red de Prestadores de Servicios.
- Carteras de Servicios.
- Plataformas informáticas.
- Financiamiento.
- Manejo de Office.
- Resolución de conflictos.
- Toma de decisiones.
- Comunicación asertiva.
- Entre otros temas.

Capacitación para la profesionalización

- Sistema de Protección Social en Salud.
- Convenios y Acuerdos de Gestión.
- Gerencia y Administración de servicios de salud.
- Atención al cliente.
- Negociación.
- Calidad en el servicio.
- Capacidad organizativa.
- Trabajo en equipo.
- Toma de decisiones.
- Comunicación asertiva.
- Interculturalidad.
- Entre otros temas.



Acciones no atribuibles al Gestor del Seguro Popular

Considerando la importante labor del Gestor del Seguro Popular en la Tutela de Derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud, es fundamental que no se desempeñe en otras acciones.

Por esta razón, es importante conocer las acciones que no son del ámbito de su competencia, aún cuando tenga la capacidad profesional para desempeñarlas y se realicen de buena intención.

Acciones NO atribuibles al Gestor del Seguro Popular



- Brindar consulta o atención médica.
- Cubrir guardias, vacaciones, faltas u otras ausencias de los médicos tratantes.
- Dar una segunda opinión médica.
- El Gestor del Seguro Popular Itinerante no debe ubicarse en forma permanente en una jurisdicción sanitaria o unidad médica.
- Capturar información en plataformas web.



Acciones NO atribuibles al Gestor del Seguro Popular



- El Gestor del Seguro Popular Fijo no debe realizar visitas a otras unidades de salud.



- Integrar y evaluar el expediente clínico.

- Fungir como asistente del Director de la unidad prestadora de servicios o Jefe Jurisdiccional.



- Realizar visitas domiciliarias.



- Supervisar y/o aplicar las cédulas de supervisión y acreditación.



Acciones NO atribuibles al Gestor del Seguro Popular

- Establecer cuotas de recuperación ni generar reembolsos a los afiliados.
- Afiliar personas al Sistema de Protección Social en Salud.
- Promover medicamentos o laboratorios.
- Realizar actividades propias del prestador de servicios.



¿Por qué el Gestor del Seguro Popular no debe realizar estas funciones?

El Gestor del Seguro Popular depende administrativamente del REPSS, está contratado expresamente para realizar las funciones enfocadas a la Tutela de Derechos descritas en su Manual.

Es por esta razón, el Gestor no debe realizar labores que competen al prestador de servicios de salud.

Tema V

Atención a población beneficiaria con discapacidad y perteneciente a otros grupos vulnerables



Definición de una persona con discapacidad

De acuerdo a la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, Artículo 2, numeral XXI, se define como persona con discapacidad a aquella que por razón congénita o adquirida presente una o más deficiencias de carácter físico, mental, intelectual o sensorial, ya sea permanente o temporal y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva, en igualdad de condiciones con los demás.



Interculturalidad

El término intercultural, es en **esencia**, comunicación y se caracteriza por la interacción; implica asumirnos como diversos, tanto en el aspecto individual como en lo social, estableciendo relaciones de intercambio equitativo con los otros, respetando las diferencias, teniendo el diálogo como su característica fundamental y permitiendo el desarrollo de las identidades individuales y colectivas con el pleno respeto de los derechos humanos.



Enfoque intercultural

Una opción para la atención de la salud de la población diversa, es el enfoque intercultural, que se define como la forma de intervención que reconoce y atiende a la diversidad cultural, promueve el respeto a las diferencias, fortalece la identidad de la comunidad y mejora la relación médico-paciente.



Discriminación

La discriminación, se define como el trato desfavorable o injusto que recibe una persona o grupo de personas en comparación a otros en razón de su género, color, religión, edad, lugar de nacimiento, discapacidad física o mental u orientación sexual.



También puede entenderse como una diferenciación, intencional o no, cuando se basa en las características particulares de un individuo o grupo, dando por resultado la imposición de cargas, obligaciones o desventajas que no son impuestas a otros, impidiendo o limitando el acceso a oportunidades y beneficios que son accesibles para otros miembros de la sociedad.

Discriminación por motivos de discapacidad



Se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar, menoscabar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

Obstáculos que se enfrentan las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables

- Las creencias y prejuicios constituyen obstáculos para la educación, el empleo, la atención de salud y la participación social.
- Las personas con discapacidad son particularmente vulnerables a las deficiencias que presentan los servicios tales como la atención de salud, la rehabilitación, la asistencia y apoyo.
- La falta de coordinación, personal insuficiente y mínima competencia, pueden afectar la calidad y accesibilidad de los servicios para las personas con discapacidad.



Obstáculos que se enfrentan las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables

- El diseño de políticas no siempre tiene en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad, o bien no cumplen las normas existentes.
- Los recursos asignados para políticas públicas y planes son insuficientes. Un análisis de la Encuesta Mundial de Salud de 2002-2004 en 51 países, señaló que las personas con discapacidad tenían más dificultades que las personas sin discapacidad para obtener exenciones o reducciones de los costos de atención de salud.

Atención a personas con discapacidad y otros grupos vulnerables

La discapacidad forma parte de la condición humana: casi todas las personas presentarán algún tipo de discapacidad transitoria o permanente en algún momento de su vida.

Las personas adultas mayores experimentarán dificultades crecientes de funcionamiento.

La discapacidad es compleja, y las intervenciones para superar las desventajas asociadas a ella son múltiples, sistémicas y varían según el contexto.

Atención con un enfoque intercultural

México es un país en el cual coexisten diversas culturas, pero desafortunadamente no siempre hay respeto e igualdad de derechos entre diferentes grupos sociales.

Es importante tener un enfoque intercultural para fortalecer competencias que permitan desenvolvernors en contextos multiculturales.



Sustento normativo para otorgar atención especial a personas con discapacidad

De acuerdo con el artículo 4o. de la Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad, el Estado mexicano se obliga a adoptar todas las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que sean pertinentes para hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad.

El Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 establece la elaboración del Programa Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, mismo que incluye objetivos, estrategias y líneas de acción para la población con discapacidad en 4 de las 5 Metas Nacionales: *México en Paz, México Incluyente, México con Educación de Calidad y México con Responsabilidad Global.*

¿Los beneficiarios pertenecientes a grupos vulnerables, incluyendo aquellos con discapacidad, tienen los mismos derechos?

Toda persona, sin importar raza, edad, condición social o económica, sexo, credo, preferencias sexuales, condiciones de salud, físicas o mentales, al afiliarse voluntariamente al SPSS adquiere los mismos derechos que cualquier otra persona que decida afiliarse.



La persona con discapacidad o perteneciente a algún grupo vulnerable, como cualquier otra, puede exigir hacer valer sus derechos y el Gestor del Seguro Popular tiene el deber de velar por su cumplimiento.

Acciones del Gestor del Seguro Popular para tutelar los derechos de beneficiarios pertenecientes a grupos vulnerables incluyendo aquellos con discapacidad

Con el objetivo de lograr la accesibilidad e inclusión de los beneficiarios con discapacidad a los servicios de salud, el Gestor del Seguro Popular llevará a cabo, como parte de sus funciones, la gestión correspondiente para lograr que reciba atención médica bajo los preceptos de oportunidad, calidad y calidez.

Promoverá la adecuación de espacios y condiciones necesarias para facilitar la movilidad y atención dentro de los establecimientos de salud.

¿Cómo adecuar la diversidad de la población?

- Una alternativa para introducir la interculturalidad en el campo de la salud es adecuar las actividades a la diversidad de las personas a quienes nos dirigimos, incluso a las diferencias individuales, seleccionando y priorizando objetivos y contenidos.
- La flexibilidad con que se aborden los contenidos y actividades públicas es una condición necesaria para dar respuesta a la diversidad y garantizar el éxito de los procesos de integración de un grupo o comunidad.
- Las actividades deberán considerar los conocimientos y experiencias previas de los beneficiarios; esto implica que también las metas, alcances y evaluaciones deberán ser diferenciadas.

Importancia de la interculturalidad

1. Promueve el respeto a las diferencias de género, color, religión, edad, lugar de nacimiento, discapacidad física o mental u orientación sexual.
2. Fomenta el aprendizaje entre y sobre las diferencias culturales.
3. Su aplicación es universal, es decir, no solamente para migrantes, discapacitados o las minorías étnicas.
4. Busca que las actividades de aprendizaje sean significativas para todos.
5. Considera los diferentes puntos de vista de la sociedad para la resolución de problemas planteados.

Importancia de la interculturalidad

6. Considera la diversidad no como problema, sino como un elemento que enriquece los procesos.
7. Promueve el respeto a los derechos humanos.
8. Permite la comunicación asertiva.
9. Combate los estereotipos, los prejuicios y la discriminación.
10. Promueve y fortalece la construcción de la identidad personal y colectiva.
11. Integra la perspectiva de género para superar las desigualdades.



SEGURO POPULAR

COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD