BANCO DE MÉXICO

Instructivo del Servicio de Enfermería en Domicilio y Cuidadores Especiales

Marzo 2025

Contenido

Introducción 3
Servicios de Enfermería en Domicilio 4
Capítulo I 4
Tipos De Servicio 4
Capítulo 2 7
Requisitos para el otorgamiento del servicio 7
Capítulo 3 8
Vigencia del Servicio 8
Capítulo 4 9
Lineamientos Generales del Servicio 9
Trámites administrativos para la obtención del servicio 12
Cuidador Especial en domicilio 14
Capítulo 1 14
Definición del servicio 14
Capítulo 2 16
Requisitos para el otorgamiento del servicio 16
Capítulo 3 17
Vigencia del Servicio 17
Capítulo 4 18
Lineamientos Generales del Servicio 18
Trámites administrativos para la obtención del servicio 21

Introducción

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 117 del Reglamento de Servicio Médico del Banco de México, así como en lo correspondiente a los Manuales del Derechohabiente de los planes de beneficios “Básico”, “Plus”, “Plus Ejecutivo”, “1”, “2” y “3”, se establece que los Derechohabientes de la prestación médica de este Instituto Central (personas trabajadoras, pensionados y Derechohabientes de ambos), tendrán derecho a recibir los servicios de enfermería y cuidados especiales que requieran de manera temporal en domicilio, en apego a los lineamientos contenidos en el Instructivo que para tal efecto se emita.

Considerando lo anterior, a través del presente documento los Derechohabientes podrán conocer las diferentes modalidades de servicios, las características, los lineamientos generales y los trámites administrativos que aplican para el eficiente otorgamiento del servicio, siendo su aplicación de estricta observancia por las partes involucradas, tanto en la prestación como en la administración del mismo.

Servicios de Enfermería en Domicilio

Capítulo I
Tipos De Servicio

El Banco de México podrá autorizar los siguientes tipos y funciones de Servicio de Enfermería en domicilio, con base a las condiciones clínicas del Derechohabiente y bajo el entendido que se podrá modificar considerando la evolución del mismo.

1.2 Enfermero (A) General

1.2.1 Características

Este servicio es proporcionado por personal que obtuvo título de licenciatura en enfermería expedido por alguna institución de educación del tipo superior y le ha sido expedida por la autoridad educativa competente la cédula profesional correspondiente.

1.2.2 Funciones

- Capacitar a los familiares en la movilización, aseo personal y alimentación del paciente.

- Administrar los medicamentos, de acuerdo a las indicaciones precisas del médico tratante. Asimismo, registrar en la Hoja Diaria de Enfermería signos vitales, medicamentos, ingestas, excretas, intercurrencias y eventualidades.

- Cambiar de posición y realizar la movilidad al paciente que indique el médico tratante.

- Realizar curaciones de heridas simples y complejas (infectadas, profundas, quemaduras extensas, entre otras), de acuerdo a las indicaciones médicas.

- Cuidar y capacitar al familiar para el manejo del buen funcionamiento de sondas (transuretral, cistostomía, nefrostomía, gastrostomía, nasogástrica y hepatobiliar), cánula de traqueostomía y catéteres. Realizar cambios de las sondas nasogástrica y transuretral cada que el médico tratante lo indique.

- Aplicar inyecciones (intramuscular, intravenosa, intradérmica y subdérmica).

- Aspirar secreciones y entrenar a familiares de cómo realizarlo.

- Ministrar soluciones parenterales.

  Cuidar el buen funcionamiento de la diálisis peritoneal, así como efectuar el recambio de las soluciones cuando el paciente de manera secundaria tenga este requerimiento como

parte de sus comorbilidades. En caso de que la indicación de diálisis peritoneal sea una condición primaria, no se autorizará el servicio de enfermería en domicilio.

- Vigilar la adecuada operación de bombas de infusión y de equipos de oxígeno de apoyo.

1.3 Enfermero (a) Especialista

1.3.1 Características

Este servicio es proporcionado por personal que, además de reunir los requisitos de licenciado en enfermería, obtuvo el diploma de especialización y le ha sido expedida por la autoridad educativa competente la cédula profesional de especialización correspondiente a un área específica de competencia.

1.3.2 Funciones

- Capacitar a los familiares en la movilización, aseo personal y alimentación del paciente.

- Administrar los medicamentos, de acuerdo a las indicaciones precisas del médico tratante. Asimismo, registrar en la "Hoja Diaria de Enfermería" signos vitales, medicamentos, ingestas, excretas, intercurrencias y eventualidades.

- Cambiar de posición y realizar la movilidad al paciente que indique el médico tratante.

- Realizar curaciones de heridas simples y complejas (infectadas, profundas, quemaduras extensas, entre otras), de acuerdo a las indicaciones médicas.

- Cuidar y capacitar al familiar para el buen funcionamiento de sondas (transuretral, cistostomía, nefrostomía, gastrostomía, nasogástrica y hepatobiliar), cánula de traqueostomía y catéteres. Realizar cambios de las sondas nasogástrica y transuretral cada que el médico tratante lo indique.

- Aplicar inyecciones (intramuscular, intravenosa, intradérmica y subdérmica).

- Aspirar secreciones y entrenar al familiar de cómo realizarlo.

- Administrar soluciones parenterales.

- Cuidar el buen funcionamiento de la diálisis peritoneal, así como efectuar el recambio de las soluciones cuando de manera secundaria, el paciente tenga este requerimiento como parte de sus comorbilidades; pero sin ser la indicación de diálisis peritoneal una condición primaria para el otorgamiento del servicio de enfermería en domicilio

- Vigilar la adecuada operación de bombas de infusión y de ventiladores de volumen y demás equipos de oxígeno de apoyo.

- Realizar actividades propias de su especialidad.

Capítulo 2
Requisitos para el otorgamiento del servicio

El Banco de México podrá autorizar el Servicio de Enfermería en Domicilio, en el evento de que un paciente requiera durante su convalecencia extrahospitalaria, de cualquiera de los cuidados médicos especiales que se listan a continuación:

- Ministración de soluciones y medicamentos endovenosos.
- Capacitar al familiar para el manejo de sondas, cánulas y catéteres.
- Curaciones de heridas complicadas (tipo III y IV) en paciente no ambulatorio.
- Manejo de equipo especializado como: ventiladores, bombas de infusión, aspiradores.
- Entrenar al familiar para la alimentación enteral por sonda o parenteral.

Quedarán excluidas del otorgamiento de este servicio, las personas que presenten discapacidad física o mental, en independencia del origen de las mismas, que no presenten condiciones arriba mencionadas, toda vez que dichos discapacitados, generalmente, requieren de asistencia para su alimentación, aseo personal, deambulación, movilización, administración de medicamentos vía oral, entre otros, no correspondiendo al Banco asignar personal para este tipo de apoyo no médico.

Capítulo 3
Vigencia del Servicio

3.1 Duración

La duración del Servicio de Enfermería se determinará con base en la condición clínica del paciente, ante lo cual el Médico Tratante podrá recomendar el periodo del servicio y corresponderá a Banco de México, evaluar y autorizar la temporalidad, o bien, suspender la continuidad del mismo.

Es importante mencionar que la temporalidad de este servicio tiene la función de adiestrar al paciente, los familiares o el responsable del mismo, en los cuidados médicos especiales listados en los apartados anteriores, que puede ir desde 3 días a 2 semanas o máximo hasta un mes

3.2 Suspensión

Los servicios de Enfermería se suspenderán cuando:

- El paciente se hospitalice, toda vez que la atención del paciente queda bajo la responsabilidad del centro hospitalario.

3.3 Terminación

Los servicios de Enfermería se concluirán cuando:

- El paciente no requiera, de los cuidados médicos especiales que dieron origen al otorgamiento del servicio.

- Se presente un evento de defunción del paciente.

- El paciente, los familiares o el responsable del mismo concluyan el adiestramiento a que se refiere el Capítulo primero de este Instructivo.

- El paciente, los familiares o el responsable del mismo, no se apeguen a los lineamientos que se establecen en este Instructivo.

Capítulo 4
Lineamientos Generales del Servicio

4.1 Para el Personal de Enfermería

El personal que brinde los servicios de Enfermería deberá atender los siguientes lineamientos:

- Cumplir puntualmente el horario asignado por el Banco.
- Portar el uniforme de enfermería, así como la credencial expedida por la empresa que presta el servicio, invariablemente.
- Laborar con el equipo indispensable para realizar sus actividades (tensiómetro <baumanómetro>, termómetro, estetoscopio, oxímetro "Hoja Diaria de Enfermería").
- Brindar atención con respeto y ética profesional, tanto al paciente, como al responsable del mismo.
- Seguir las indicaciones del médico tratante, por lo que queda prohibido suministrar medicamento basado en sus criterios y fuera de lo prescrito por el médico.
- Evitar presentarse a laborar con alguna enfermedad contagiosa.
- Informar a la persona responsable del paciente Derechohabiente cualquier situación de urgencia médica, entendiendo ésta como toda condición o lesión que ocurre de forma súbita e inesperada y que pone en peligro la vida, la función de un órgano o la que pude resultar en una lesión o incapacidad seria y que requiere atención médica inmediata. Esto con la finalidad de que se informe de manera inmediata al médico tratante; en el caso de que haya una ausencia de la persona responsable, el personal que brinde el servicio deberá comunicarlo directamente al médico tratante.
- Informar al Centro de Atención Telefónica (CAT) del Banco al 55 5345 4612 o 55 5268 8303 opción 1, para el caso de que sea necesaria la hospitalización del Derechohabiente.
- Notificar al Banco mediante llamada telefónica y posteriormente por escrito, cualquier situación relacionada con el Derechohabiente respecto a imprevistos, como lo son accidentes e incidentes de relevancia, a más tardar 24 horas después de haber ocurrido los hechos.

4.2 Para el paciente o el responsable del mismo

El paciente o responsable del mismo, deberá atender los siguientes lineamientos:

- Brindar apoyo al personal de Enfermería, para garantizar al enfermo una rehabilitación más rápida, así como una mejor calidad de vida.

- Respetar la personalidad y la dignidad del personal de Enfermería, transmitiendo las indicaciones en forma comedida y clara para encontrar respuesta cabal, oportuna y atenta.

- Solicitar al personal de Enfermería realizar únicamente las funciones contenidas en este Instructivo, quedando prohibido el solicitarle la realización de actividades distintas a dichas funciones, tales como: labores domésticas (limpieza, cocina, lavado y planchado de ropa, jardinería y mantenimiento de la casa), mensajería, trámites diversos, dama de compañía, entre otras.

- Solicitar que el personal de Enfermería atienda a otro paciente que no sea Derechohabiente del servicio médico del Banco.

- Notificar vía telefónica o por escrito al Servicio Médico del Banco cualquier irregularidad en el desempeño de las funciones del personal de Enfermería, esto con la finalidad de implementar las medidas correctivas necesarias. Por tal motivo, deberán abstenerse de manifestarlas de manera directa a la compañía prestadora del servicio.

- Reportar vía telefónica al Banco impuntualidad o inasistencia del personal de Enfermería.

- Otorgar permisos para que el personal de Enfermería se ausente del servicio, toda vez que la compañía tiene la obligación contractual de enviar sustitutos que deberán cumplir el perfil solicitado y cubrir el número de horas solicitado cuando el personal designado no se presente. Es conveniente mencionar que dicho personal tiene derecho a descansos de ley, de acuerdo a la jornada laboral que desempeña.

- Conceder al personal de Enfermería una hora para tomar sus alimentos por cada 8 horas de trabajo, brindándole las facilidades para tal efecto.

- Informar de inmediato al Servicio Médico del Banco cualquier cambio de domicilio o reubicación del paciente.

Cualquier servicio adicional al autorizado por el Banco que sea contratado con el personal de Enfermería, por el paciente o cualquier otra persona relacionada con este último, será bajo su propio riesgo, por lo que este Instituto Central quedará deslindado de toda responsabilidad derivada de dicha contratación.

De igual forma, en el caso de que llegue a darse un problema de pérdida de objetos, mala relación interpersonal entre el Derechohabiente o la familia y el Personal de Enfermería, será una situación que debe arreglarse entre las partes involucradas. El Banco no estará de por medio en asuntos de índole legal entre ambos participantes.

Capítulo 5
Trámites administrativos para la obtención del servicio

- Para solicitar el otorgamiento de los servicios a que se refiere este Instructivo, el Médico Tratante deberá enviar un informe médico en donde describa las razones por las cuales recomienda la asignación del personal de Enfermería, sugerir el tipo de servicio y la duración del misma, horarios de atención, cuidados específicos de enfermería y las indicaciones médicas; así como enviar el formulario de Consulta Externa indicando el servicio a requerir. Dicha información deberá enviarse al correo de atencionmedica@banxico.org.mx

- Derivado de la evaluación anterior, la oficina de Servicio Médico Externo del Banco de México determinará la procedencia del servicio.

- En el caso de que proceda, la oficina de Servicio Médico Externo solicitará el servicio a la empresa de servicios de enfermería en convenio con el Banco, proporcionándole los datos: nombre y clave del paciente Derechohabiente, dirección en la cual se prestará el servicio, el tipo de servicio requerido, plazo y horario para la prestación del mismo, número de folio del formato de Consulta Externa y el número de autorización del servicio solicitado.

- El personal de enfermería se presentará en la dirección y horario señalado para la prestación del servicio y solicitará a la persona responsable del cuidado del paciente Derechohabiente le exhiba la credencial de servicios vigente expedida al efecto por el propio Banco asi como el formulario de Consulta Externa y deberá revisar:

  a) Datos completos del Paciente Nombre(s), Apellido Paterno, Apellido Materno.
  b) Clave del Derechohabiente con su CUID (Clave única de identificación), (ejemplo X99999-99).

  Adicionalmente, la empresa deberá vigilar que en el formato de Consulta Externa se consignen en los espacios correspondientes, los datos siguientes:

  a) La fecha de expedición del formulario de Consulta Externa.
  b) Nombre del médico o institución médica, la clave del prestador y, en su caso, la firma de quien expidió el formulario.
  c) Número de cédula profesional del médico que expidió el formulario.
  d) Fecha de nacimiento del Derechohabiente.
  e) Código CIE (Código Internacional de Enfermedades).

- La vigencia máxima de los formularios de Consulta Externa para la prestación del servicio es de tres meses a partir de la fecha de su expedición, en caso de excederse de este plazo, la empresa no deberá prestar el servicio. En caso de que la empresa proporcione el servicio fuera del periodo de vigencia, el Banco no cubrirá el pago de los mismos.

- La empresa deberá solicitar diariamente en su formato de control interno la firma de conformidad de asistencia del personal de Enfermería y servicio otorgado, del paciente Derechohabiente o bien, a la persona responsable cuando se trate de pacientes Derechohabientes menores de edad o aquéllos cuyo estado de salud no le permita firmarlos.

  Una vez concluido el periodo autorizado, la empresa deberá entregar Carta de Autorización del Servicio de Enfermería al Derechohabiente o familiar encargado, recabar firma de conformidad y hacerla llegar al servicio médico, junto con el reporte o informe del servicio realizado.

- Para fines de cobro la empresa deberá presentar anexo a su factura, el formulario de Consulta Externa y las hojas de control de asistencia y otorgamiento diario del servicio firmadas por del Derechohabiente.

Cuidador Especial en domicilio

Capítulo 1
Definición del servicio

1.1 Características

Es un agente de salud capacitado, que sostiene una función asistencial específica en el área de salud mental, dentro de un equipo interdisciplinario.

El cuidador especial o acompañante terapéutico opera como un nexo entre el paciente y los distintos profesionales que lo atienden. El cuidador especial es una persona que cuenta con formación y/o experiencia en educación especial, enfermería, medicina, primeros auxilios y protección civil, psicología u otra área afín, con habilidades para brindar contención, escucha, compañía y guía terapéutica a personas con padecimientos psiquiátricos. Este servicio es proporcionado por personal titulado de estudios académicos de nivel técnico, que hayan tenido una duración de uno o dos años.

1.2. Funciones

- Intervenir en situaciones de crisis y brindar contención a los pacientes Derechohabientes con enfermedades psiquiátrica en situación de crisis.
- Incentivar y fomentar la capacidad creativa del paciente, favoreciendo una adaptación activa y aportándole una vía de expresión.
- Propiciar la autonomía para que el paciente Derechohabiente pueda desarrollar sus potencialidades y valerse por sí mismo.
- Contribuir a la movilidad y al mantenimiento psíquico y físico del paciente Derechohabiente.
- Asegurar el seguimiento y continuidad del tratamiento del paciente acompañando los vaivenes emocionales del paciente en relación al mismo.
- Evitar la autoagresión o agresión a terceros.
- Promover calidad y estilo de vida, reduciendo factores de riesgo y potenciando factores protectores.
- Facilitar las condiciones que le permitan el diseño de hábitos sanos.
- Limitar en situaciones interpersonales en donde el paciente pueda resultar perjudicado.

- Verificar que el paciente, familiar o persona responsable, haya solicitado oportunamente los medicamentos para su atención.

- Acompañar al paciente a sus consultas y a los diferentes laboratorios y gabinetes para la realización de estudios. En estos casos, invariablemente deberá acompañarlos la persona responsable del cuidado del paciente Derechohabiente.

1.2 Diferencias entre el Cuidador Especial y un Cuidador Domiciliario.

A menudo se confunde la función de un Cuidador Especial con el trabajo realizado por un Cuidador Domiciliario.

El Cuidador Domiciliario puede ser una persona que no haya recibido conocimientos teóricos, que no cuente con una preparación formal pero que sí tenga una formación práctica. Este cuidador domiciliario puede realizar las siguientes tareas: como cocinar, lavar, atender la higiene del entorno, entre otras; colaborar en el desplazamiento de la persona a su cuidado dentro y/o fuera del hogar; colaborar con la higiene personal; colaborar con las tareas de enfermería; acompañar en los momentos de ocio.

A diferencia del Cuidador Domiciliario, el Cuidador Especial brinda una serie de servicios especializados en el campo psicológico y social, tanto en el hogar como en instituciones, para los que, en todos los casos, fue formado profesionalmente. Su función va más allá de la compañía, ya que su presencia siempre persigue fines terapéuticos pautados de antemano con el equipo de médicos, psicólogos, psiquiatras etc. que lleva a cabo el tratamiento del paciente.

Al ser su intervención desde lo psicológico, puede ayudar al paciente, por ejemplo: en su rutina de rehabilitación, realizar caminatas, o ayudar al paciente a preparar su merienda, pero siempre con el objetivo de que el paciente pueda realizarlas gradualmente por su propia cuenta. No realiza actividades tales como: limpieza de hogar, aseo personal, cambio de pañales o alimentación del paciente.

El Cuidador Domiciliario, es una exclusión en la cobertura del Plan de Salud.

Capítulo 2
Requisitos para el otorgamiento del servicio

Se otorgarán previo informe del médico tratante en los siguientes casos:

- Derechohabientes que se encuentren internados con padecimientos psiquiátricos agudos o crónicos agudizados, en los cuales exista un riesgo de suicidio u otras formas de agresión o autoagresión.

- Derechohabientes ambulatorios con padecimientos psiquiátricos y evidencias de agresión o autoagresión, específicamente en etapas de agudización del problema psiquiátrico.

Dado que se trata de una estrategia terapéutica para ayudar a sostener la continuidad en los tratamientos, ambulatorios u hospitalarios psiquiátricos, la contención y asistencia al paciente con trastornos psicóticos agudizados donde hay violencia, y/o tendencia suicida.

La prestación del Cuidador Especial el Banco de México no la otorgará:

- En el ámbito de la educación, por ejemplo, en la integración de niños con alguna discapacidad física o mental, a la escuela común.

- En personas con trastornos psicológicos o psiquiátricos en etapa de convalecencia o controlados.

- Con problemas neurológicos (parálisis cerebrales, discapacidades en general), con padecimientos compulsivos: bulimia, anorexia, obesidad, adicciones.

- Por periodos mayores de 10 a 15 días naturales, una vez controlado el episodio agudo del padecimiento psiquiátrico.

Capítulo 3
Vigencia del Servicio

3.1 Duración

La duración del Servicio de Cuidador Especial se determinará con base en la condición clínica del paciente, ante lo cual el Médico Tratante podrá recomendar el periodo del servicio y corresponderá a Banco de México evaluar y autorizar la temporalidad, o bien, suspender la continuidad del mismo.

Es importante mencionar que la temporalidad de este servicio tiene la función de acompañar al Derechohabiente en la etapa de crisis del padecimiento psiquiátrico.

En el caso del servicio de Cuidador Especial, la vigencia del servicio será únicamente durante el periodo agudo en el que se presente la condición psiquiátrica, por lo que el Banco considerando los elementos clínicos proporcionados por el Médico Tratante podrá evaluar la temporalidad del servicio, o bien, la continuación o suspensión del mismo. Dejando de ser a cargo del Banco la responsabilidad de la continuidad de la convalecencia.

3.2 Terminación

El servicio de Cuidador Especial se suspenderá cuando:

- El paciente no requiera de los cuidados médicos especiales que dieron origen al otorgamiento del servicio.

- Se presente un evento de defunción del paciente.

- Cuando el médico especialista considere que el problema agudo del paciente psiquiátrico está bajo control.

- El paciente, los familiares o el responsable del mismo deban continuar el cuidado o convalecencia, así como apoyar en la cronicidad del apoyo al paciente.

- El paciente, los familiares o el responsable del mismo, no se apeguen a los lineamientos que se establecen en este Instructivo.

Recordar que el Cuidador Especial se ofrece como sostén, auxiliando al paciente en su imposibilidad de delimitarse a sí mismo, con la finalidad de evitar autoagresión.

Capítulo 4
Lineamientos Generales del Servicio

4.1 Para el Cuidador Especial

El personal que brinde los servicios de Cuidador Especial deberá atender los siguientes lineamientos:

- Cumplir puntualmente el horario asignado por el Banco.

- Portar el uniforme de Cuidador Especial, así como la credencial expedida por la empresa que presta el servicio, invariablemente.

- Laborar con el equipo indispensable para realizar sus actividades.

- Brindar atención con respeto y ética profesional, tanto al paciente, como al responsable del mismo.

- Seguir las indicaciones del médico tratante, por lo que queda prohibido suministrar medicamento basado en sus criterios y fuera de lo prescrito por el médico.

- Evitar presentarse a laborar con alguna enfermedad contagiosa.

- Informar a la persona responsable del paciente Derechohabiente cualquier situación de urgencia médica, entendiendo ésta como toda condición o lesión que ocurre de forma súbita e inesperada y que pone en peligro la vida, la función de un órgano o la que pude resultar en una lesión o incapacidad seria y que requiere atención médica inmediata. Esto con la finalidad de que se informe de manera inmediata al médico tratante; en el caso de que haya una ausencia de la persona responsable, el personal que brinde el servicio deberá comunicarlo directamente al médico tratante.

- Informar al Centro de Atención Telefónica (CAT) del Banco al 55 5345 4612 o 55 5268 8303opción 1, para el caso de que sea necesaria la hospitalización del Derechohabiente.

- Notificar al Banco mediante llamada telefónica y posteriormente por escrito, cualquier situación relacionada con el Derechohabiente respecto a imprevistos, como lo son accidentes e incidentes de relevancia, a más tardar 24 horas después de haber ocurrido los hechos.

4.2 Para el paciente o el responsable del mismo

El paciente o responsable del mismo, deberá atender los siguientes lineamientos:

- Brindar apoyo al Cuidador Especial, para garantizar al enfermo una rehabilitación más rápida, así como una mejor calidad de vida.

- Respetar la personalidad y la dignidad del Cuidador Especial, transmitiendo las indicaciones en forma comedida y clara para encontrar respuesta cabal, oportuna y atenta.

- Solicitar al Cuidador Especial realizar únicamente las funciones contenidas en este Instructivo, quedando prohibido el solicitarle la realización de actividades distintas a dichas funciones, tales como: labores domésticas (limpieza, cocina, lavado y planchado de ropa, jardinería y mantenimiento de la casa), mensajería, trámites diversos, dama de compañía, entre otras.

- Solicitar que el Cuidador Especial atienda a otro paciente que no sea Derechohabiente del servicio médico del Banco.

- Notificar vía telefónica o por escrito al Servicio Médico del Banco cualquier irregularidad en el desempeño de las funciones del Cuidador Especial, esto con la finalidad de implementar las medidas correctivas necesarias. Por tal motivo, deberán abstenerse de manifestarlas de manera directa a la compañía prestadora del servicio.

- Reportar vía telefónica al Banco impuntualidad o inasistencia del Cuidador Especial

- Otorgar permisos para que el Cuidador Especial se ausente del servicio, toda vez que la compañía tiene la obligación contractual de enviar sustitutos que deberán cumplir el perfil solicitado y cubrir el número de horas solicitado cuando el personal designado no se presente. Es conveniente mencionar que dicho personal tiene derecho a descansos de ley, de acuerdo a la jornada laboral que desempeña.

- Conceder al Cuidador Especial o una hora para tomar sus alimentos por cada 8 horas de trabajo, brindándole las facilidades para tal efecto.

- Informar de inmediato al Servicio Médico del Banco cualquier cambio de domicilio o reubicación del paciente.

Cualquier servicio adicional al autorizado por el Banco que sea contratado con el Cuidador Especial, por el paciente o cualquier otra persona relacionada con este último, será bajo su propio riesgo, por lo que este Instituto Central quedará deslindado de toda responsabilidad derivada de dicha contratación.

De igual forma, en el caso de que llegue a darse un problema de pérdida de objetos, mala relación interpersonal entre el Derechohabiente o la familia y el Cuidador Especial, será una situación que debe arreglarse entre las partes involucradas. El Banco no estará de por medio en asuntos de índole legal entre ambos participantes.

Capítulo 5
Trámites administrativos para la obtención del servicio

- Para solicitar el otorgamiento de los servicios a que se refiere este Instructivo, el Médico Tratante deberá enviar informe médico, describiendo las razones por las cuales recomienda la asignación del personal de Cuidador Especial, sugiriendo el tipo de servicio y la duración del mismo; de igual forma, deberá enviar el formulario de Consulta Externa indicando el tipo de servicio a requerir.

- Derivado de la evaluación anterior, la oficina de Servicio Médico Externo del Banco de México **emitirá un dictamen sobre la procedencia del servicio**.

- En el caso de que proceda, la oficina de Servicio Médico Externo solicitará el servicio a la empresa, proporcionándole los datos: nombre y clave del paciente Derechohabiente, dirección en la cual se prestará el servicio, el tipo de servicio requerido, plazo y horario para la prestación del mismo, número de folio del formato de Consulta Externa y el número de autorización del servicio solicitado.

- El personal se presentará en la dirección y horario señalado para la prestación del servicio y solicitará a la persona responsable del cuidado del paciente Derechohabiente le exhiba la credencial de servicios vigente expedida al efecto por el propio Banco asi como el formulario de Consulta Externa y deberá revisar:

  a) Datos completos del Paciente Nombre(s), Apellido Paterno, Apellido Materno.
  b) Clave del Derechohabiente con su CUID (Clave única de identificación), (ejemplo X99999-99).

  Adicionalmente, la empresa deberá vigilar que en el formato de Consulta Externa se consignen en los espacios correspondientes, los datos siguientes:

  a) La fecha de expedición del formulario de Consulta Externa.
  b) Nombre del médico o institución médica, la clave del prestador y, en su caso, su firma de quien expidió el formulario.
  c) Número de cédula profesional del médico que expidió el formulario.
  d) Fecha de nacimiento del Derechohabiente.
  e) Código CIE (Código Internacional de Enfermedades).

- La vigencia máxima de los formularios de Consulta Externa para la prestación del servicio es de tres meses a partir de la fecha de su expedición, en caso de excederse de este plazo, la empresa no deberá prestar el servicio. En caso de que la empresa proporcione el servicio fuera del periodo de vigencia, el Banco no cubrirá el pago de los mismos.

- La empresa deberá solicitar diariamente en su formato de control interno la firma de conformidad de asistencia del Cuidador Especial y servicio otorgado, del paciente Derechohabiente o bien, a la persona responsable cuando se trate de pacientes Derechohabientes menores de edad o aquéllos cuyo estado de salud no le permita firmarlos.

- Para fines de cobro la empresa deberá presentar anexo a su factura, el formulario de Consulta Externa y las hojas de control de asistencia y otorgamiento diario del servicio firmadas por del Derechohabiente.

BANCO DE MÉXICO

www.banxico.org.mx