

Versión: 07

Código: 11830001

Fecha de última actualización: 20 de marzo de 2026

CONTENIDO

Título	Pág.
1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. POLÍTICAS	2
4. SANCIONES	5

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para el uso del servicio médico bajo las siguientes referencias:

Artículo 504 LFT, Salud ocupacional.

NOM.004SSA3-2012, Del expediente clínico.

NOM-030-STPS-2009, Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo: funciones y actividades.

NOM-087-ECOL.SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico-infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

NOM-036 SSA2-2002, Prevención y control de enfermedades.

La Compañía en cumplimiento con el Marco Regulatorio reconoce la importancia de integrar criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en sus procesos de control y en la toma de decisiones.

Por lo anterior, el presente documento incorpora estos criterios en su operación, conforme a lo dispuesto por la regulación vigente, tomando en cuenta el nivel de madurez organizacional y las mejores prácticas del sector asegurador, promoviendo una cultura responsable y transparente en sinergia con la mejora continua.

2. ALCANCE

Este documento está a disposición de las personas trabajadoras de Quálitas Compañía de Seguros S.A. de C.V., que hagan uso del servicio médico.

3. POLÍTICAS

3.1. POLÍTICAS GENERALES

3.1.1. Todas las personas trabajadoras pueden utilizar el servicio médico brindado por la empresa.

3.1.2. El servicio otorgado es una atención médica de primer contacto y no reemplaza la visita a su médico o médica de cabecera o su clínica del IMSS, NO incluye:

- Exploraciones ginecológicas, urológicas o proctológicas.
- Valoraciones de especialidad o subespecialidad (cirugía, cardiología, medicina interna, neurología, oftalmología, gastroenterología, etc.).
- Realizar certificados médicos.
- Dictámenes relacionados a clientes.
- Consultas subsecuentes para manejo de enfermedades crónico-degenerativas.

3.1.3. El servicio médico tiene los siguientes horarios de atención:

	Oficina	Horario de atención
Lunes a viernes	Servicio Médico San Jerónimo	8:30 a 17:30 hrs
	Servicio Médico San Ángel	
	Servicio Médico Maguey	
	Servicio Médico Ajusco	
	Servicio Médico Polanco	
	Servicio Médico Guadalajara	
	Servicio Médico Periférico	
	Servicio Médico Monterrey	

3.1.4. La consulta médica se divide en dos tipos: la atención urgente y la atención ordinaria.

La atención urgente, es toda aquella que pone en riesgo la vida de la persona trabajadora, estas atenciones no requieren cita y se activan a la llegada del paciente al servicio médico.

La atención ordinaria, es decir, toda aquella que no compromete la vida de la persona trabajadora y esta se atenderá en función de las citas médicas.

3.1.5. Las vías para recibir atención médica son: de forma presencial o TEAMS.

3.1.6. El Médico o la Médica en servicio tiene facultad para brindar consulta a las personas trabajadoras que por un malestar físico lo requieran, a otorgar medicamentos de un cuadro básico previamente definido siempre y cuando, se encuentre disponible y sea para atender una emergencia; así como para expedir recetas con el tratamiento que considere pertinente o bien, canalizar a la persona trabajadora con la especialidad necesaria a su clínica del IMSS.

3.1.7. En caso de solicitar aplicación de tratamiento intramuscular, la persona trabajadora acudirá al servicio médico con receta médica, de lo contrario no se aplicará el medicamento.

3.1.8. El cuadro básico de medicamentos es exclusivo para el uso y la prescripción del personal médico, y no está permitido que alguien ajeno al personal médico tome medicamento o se automedique.

3.1.9. La persona trabajadora es responsable del seguimiento del tratamiento que el personal médico determine y de cubrir los medicamentos que le prescriba.

3.1.10. El servicio médico otorgado no sustituye los beneficios que proporciona el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

3.1.11. El Médico o la Médica en servicio no está facultado ni facultada por la empresa, ni por la ley, para emitir incapacidades de ningún tipo o permisos para ausentarse; si el personal Médico lo considera pertinente puede recomendar a la persona trabajadora su atención inmediata en el IMSS. Es responsabilidad de la persona trabajadora informar a su Jefe/Jefa Inmediato/Inmediata la necesidad de dejar sus labores para acudir al IMSS.

- 3.1.12. El Médico o la Médica está facultado para emitir un pase médico para su servicio de urgencias al IMSS, emitir incapacidad por Covid-19 e Influenza, así como proporcionar notas médicas (indicaciones) asociadas a padecimientos, procedimientos y/o recomendaciones, sobre los cuales los jefes inmediatos deberán apegarse.

3.2. POLÍTICAS PARTICULARES

Confidencialidad de la Información y Expedientes

- 3.2.1. Toda la información manejada con motivo del servicio médico por consultas, exámenes, historias clínicas o las que determine la empresa será manejada por el Médico o la Médica con estricta confidencialidad.
- 3.2.2. El Médico o la Médica generará un expediente médico por cada paciente con la finalidad de tener antecedente sobre su historia clínica considerando aspectos importantes, tales como: alergia a medicamentos, antecedente de enfermedades heredofamiliares, etc.

Todo expediente clínico, debe contener los siguientes datos generales:

- Aviso de privacidad, consentimiento informado.
- Notas médicas y recetas.
- Tipo, nombre y domicilio del establecimiento y, en su caso, nombre de la institución a la que pertenece.
- En su caso, la razón y denominación social del propietario/ la propietaria o concesionario.
- Nombre, sexo, edad y domicilio del usuario o la usuaria.

Todos los expedientes médicos generados se resguardarán de manera electrónica durante 5 años, como lo establece la Norma Oficial Mexicana *NOM-004SSA3-2012*.

Tratamiento del RPBI (Residuos Peligrosos Biológicos Infecciosos)

- 3.2.3. El personal de servicio médico debe conocer las fases del proceso de manejo de los RPBI.
- 3.2.4. El desecho generado debe identificarse de manera inmediata después del proceso que lo generó.
- 3.2.5. El personal médico envasará los residuos de acuerdo con sus características físicas en bolsas rojas o contenedores rígidos.
- Objetos Punzocortantes
 - Residuos No Anatómicos
 - Sangre
 - Cultivos y Cepas de Agentes Biológicos-Infecciosos
 - Patológicos

- 3.2.6. Cuando el contenedor se encuentre al 80% de su capacidad o cada 6 meses (lo que ocurra primero), el Médico o la Médica debe notificar al proveedor responsable de gestionar el proceso de recolección, entregará el contenedor a la empresa recolectora autorizada de RPBI, recabará y conservará los pedimentos de RPBI.
- 3.2.7. Todo el desecho farmacéutico que no reúna las características de seguridad para el tratamiento farmacológico deberá desecharse según su clasificación como residuo peligroso o especial.

4. SANCIONES

La infracción a las normas contenidas en este documento traerá como consecuencia, según la gravedad del caso, la imposición de las sanciones previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y, de ser necesario, las establecidas en las leyes que sean aplicables.