

Ciudad de México, a 31 de octubre de 2023.

Asunto: Notificación de Informe de Resultados de Revisión Sistemática para la NOM-071-SCFI-2008.

Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad
Presente

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos Tercero, y Quinto Transitorios del Decreto por el que se expide la Ley de Infraestructura de la Calidad y se abroga la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad; 39, del Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización; 1 y 36, fracción I y su último párrafo, del Reglamento Interior de la Secretaría de Economía, por medio del presente se notifica al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad a su cargo, el Informe con los resultados de la Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana que se enuncia a continuación:

Título: NOM-071-SCFI-2008, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo."

Fecha de publicación en el DOF: 10 de diciembre de 2008

Fecha de entrada en vigor: 8 de febrero de 2009

Fecha de última revisión quinquenal: 15 de marzo de 2019

Fecha límite para la notificación al Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Infraestructura de la Calidad: 20 de marzo de 2024

Tipo de resolución: Modificación

Justificación: La Norma Oficial Mexicana **NOM-071-SCFI-2008**, establece los elementos de información comercial que deben contemplar los proveedores de atención médica en sus establecimientos, con el propósito de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente que les brinde la oportunidad de tomar la decisión más adecuada a sus necesidades; y los elementos mínimos que deben contener los contratos de adhesión en caso de que se utilicen.

En cumplimiento con el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, se realizó un análisis que incluye antecedentes; diagnóstico; impacto o beneficios y; datos cualitativos y cuantitativos, que se exponen en el Anexo 1 "Informe de la Revisión Sistemática de la NOM-071-SCFI-2008". Derivado de lo anterior, como resultado de la Revisión Sistemática se debe Modificar la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo".

Lo anterior, fue expuesto en el Oficio DGN.191.05.2023.2521 suscrito el 31 de octubre por la Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia, Directora de Normalización para Industrias Diversas y de Servicios, quien notifica al Director General de Normas la **Modificación** de dicha Norma, con el propósito de mejorar y dar claridad a los efectos regulatorios, para refrendar el objetivo legítimo de protección del derecho a la información comercial que tienen los consumidores respecto a los precios y tarifas por los servicios de proveedores de atención médica por cobro directo.

Por lo expuesto y habiéndose cumplido en tiempo y forma lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad se notifica que, derivado de la Revisión Sistemática, resulta necesaria la **Modificación** de la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo", lo que se hace de su conocimiento para los efectos legales a los que haya lugar.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviar un cordial saludo.

Atentamente,

Lic. Julio Eloy Páez Ramírez
Director General de Normas

S/R C/ ANEXO

CDD 1S.51

c.c.p. Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía, Secretaría Técnica del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía y miembros del Comité Consultivo Nacional de Normalización de la Secretaría de Economía.

c.c.p. Lic. Mónica Paola Mostalac Cecilia, Directora de Normalización para Industrias Diversas y de Servicios, Secretaría de Economía, Dirección General de Normas. Para su conocimiento.





ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

01 NOV 2023

Oficina de Partes
OFICIO DESPACHO
Anexo 1

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

Of. No. DGN.191.01.2023.2522

Informe de la Revisión Sistemática de la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo

I. Antecedentes

La Norma Oficial Mexicana tiene como antecedentes la publicación de la NOM-071-SCFI-1994, "Elementos normativos para la contratación de servicios de atención médica por cobro directo", publicada el 4 de agosto de 1995 en el Diario Oficial de la Federación (DOF). Posteriormente, esta fue cancelada al entrar en vigor la NOM-071-SCFI-SCFI-2001, publicada en el DOF el 1º de noviembre de 2001.

El 14 de agosto de 2007, el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación del Proyecto de Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo, la cual se realizó en el Diario Oficial de la Federación el 30 de julio de 2008.

Una vez publicado, durante el plazo de 60 días naturales contados a partir de la fecha de publicación, estuvo a disposición del público en general para su consulta, sin embargo, no se recibieron comentarios.

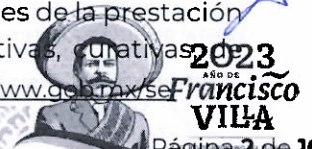
El Comité Consultivo Nacional de Normalización de Seguridad al Usuario, Información Comercial y Prácticas de Comercio, aprobó la publicación de la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo", el 14 de agosto de 2007 y fue publicada el 10 de diciembre de 2008 en el DOF.

Dicho instrumento dio cumplimiento a sus revisiones quinquenales previstas en la Ley Federal de Metrología y Normalización en su artículo 51, notificándose la última el 15 de marzo de 2019. A finales de ese mismo año, la Procuraduría Federal del Consumidor propuso modificar la NOM para alinearla a las modificaciones de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por lo que esta fue inscrita para su modificación, por primera vez, en el Suplemento del Programa Nacional de Normalización 2019.

a) Objetivo, campo de aplicación y alcance

El objetivo de la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008 es establecer los elementos de información comercial que deben contemplar los proveedores de atención médica en sus establecimientos, con el propósito de que los consumidores cuenten con información clara y suficiente para tomar la decisión más adecuada a sus necesidades; y los elementos mínimos que deben contener los contratos de adhesión, en caso de que se utilicen.

Es de observancia general y obligatoria en el territorio nacional para los proveedores de la prestación de servicios de atención médica en los que se desarrollan actividades preventivas, curativas





rehabilitación y de cuidados paliativos dirigidas a mantener y reintegrar el estado de salud de las personas, así como mitigar los síntomas del padecimiento.

La Norma establece la obligación a los proveedores de poner a disposición del usuario o consumidor, la información comercial en sus establecimientos como tarifas, lista de precios, catálogo de servicios, entre otros; así como la información que deben tener los contratos de adhesión.

b) Descripción de la materia, sectores o mercados regulados, así como el Objetivo Legítimo de Interés Público.

Esta Norma Oficial Mexicana impacta al mercado de la salud privada al establecer obligaciones para que los sujetos regulados den la información necesaria a los consumidores en las transacciones comerciales derivadas de la atención médica por cobro directo. De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad atender las causas de las problemáticas identificadas por las Autoridades Normalizadoras y, para el caso en particular, de manera directa se protege el derecho a la información e indirectamente se protege la promoción a la salud.

El propósito es evitar los abusos en los altos costos por servicios de salud no informados con antelación. Se ha identificado que existe la mala práctica de no poner a disposición de los usuarios el catálogo o tarifas o precios, y en consecuencia se realizan cobros indebidos, excesivos o injustificados y negativa al proporcionar el servicio y/o realizar reembolsos.

II. Diagnóstico

En 2020, en México se contabilizaron 126 millones de habitantes, de los cuales 92 millones 582 mil 812 personas estaban afiliadas a servicios de salud, donde el 97.7% estaban afiliadas a algún servicio público y el 2.3% a un servicio privado (Velázquez, 2021). Por lo tanto, 33 millones 417 mil 188 personas no cuentan con ningún tipo de afiliación a uno de estos servicios de salud (Velázquez, 2021), por lo que acuden a servicios de atención médica por cobro directo.

Actualmente, existe una amplia oferta en el servicio de atención médica por cobro directo, además existe un sector importante de la población que hace uso de ella, aunado a un creciente mercado de turismo de salud, donde contar con la información comercial es de suma importancia ya que esta garantiza a los usuarios el derecho a la información, para este caso es importante que, los servicios que se ofrecen, así como los cobros y tarifas, cuenten con la garantía de un contrato que dé certidumbre y protección legal para evitar abusos por parte del proveedor o prestador del servicio.

De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE), se identificaron 3,980 establecimientos que comprendieron hospitales privados, de los cuales la mayoría se encuentran ubicados en la Ciudad de México, Estado de México, Puebla, Jalisco y Michoacán, como se observa en la Figura 1.





Figura 1. Establecimientos de Hospitales privados



Fuente: DENU, consultado en <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denu/default.aspx>

Respecto a las clínicas privadas, se puede observar que la mayoría de estos establecimientos se ubican en el centro del país. De acuerdo con DENU, en México se encuentran 2,378 clínicas privadas que prestan servicios de atención médica. La mayoría de estas clínicas se concentran en la Ciudad de México, Estado de México, Jalisco, Puebla y Veracruz, como se observa la Figura 2.

Figura 2. Clínicas Privadas



Fuente: DENU, consultado en <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denu/default.aspx>





01 NOV 2023

Of. No. DGN.191.01.2023.2522

Aunado lo anterior, es de suyo relevante mencionar el "turismo médico o de salud", de acuerdo con BANCOMEXT, México es el segundo destino de turismo de salud a nivel mundial, recibiendo pacientes de Estados Unidos, Japón, Alemania, Francia y China que contratan servicios médicos entre ellos, de cardiología, cirugía plástica, oftalmología, oncología, odontología, gastrocirugía, biología de la reproducción, traumatología y ginecología (BANCOMEXT, s.f.). Las entidades con mayor turismo médico son aquellas que se encuentran en la frontera Norte, creciendo más la oferta y la demanda de estos servicios.

Sin embargo, al ser un servicio privado, este no está exento de las quejas por la prestación de servicios. De acuerdo con el Informe Anual de 2022 de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se obtuvieron 16, 214 inconformidades sobre la prestación de servicios médicos (públicos y privados). De acuerdo con los datos de la Procuraduría Federal del Consumidor, los principales incumplimientos de la NOM-071-SCFI-2008 son los siguientes:

1. No aplica contrato de adhesión registrado ante PROFECO;
2. No cuenta con contrato de adhesión registrado ante PROFECO;
3. No cuenta con lista de precios de los medicamentos e insumos que pueden ser utilizados;
4. No cuenta con reglamento interno del establecimiento;
5. No exhibe listas o catálogos de precios y tarifas de los servicios que prestan;
6. No indica de cuánto debe realizarse el anticipo o depósito en garantía;
7. No informa el mecanismo para el reintegro o bonificación del anticipo para atención médica;
8. No informa la estructuración en función de las áreas de servicio;
9. No informa por ningún medio o forma el costo de servicios extras;
10. No informa por ningún medio, si las listas de precios de los paquetes de los paquetes de las cirugías que ofrece al consumidor, incluyen el anticipo y/o depósito en garantía;
11. No informa si cuenta con paquetes de servicio, así como el precio y los servicios que lo integren;
12. No llena los espacios en blanco relativos al registro y aprobación por la PROFECO, en el contrato de adhesión.
13. No proporciona al consumidor el reglamento interno del establecimiento;
14. No se informa al consumidor del servicio quien proveerá los insumos y medicamentos que se requieran para la atención médica durante la estancia en el hospital;
15. No se informa por ningún medio o forma, el monto que deberá cubrir por concepto de anticipo para la prestación del servicio;
16. Utiliza contrato distinto al registrado en PROFECO;
17. Utiliza dos contratos de adhesión distintos.

Derivado de lo anterior, dado que existe un alto número de incumplimientos, es necesario que la norma vigente sea modificada ya que, la protección y la promoción a la salud además de ser un objetivo de interés público, es primordial que los consumidores tengan acceso a servicios de calidad de la atención médica. También es necesario considerar que el contexto en el que se elaboró la NOM ha cambiado, como el entorno tecnológico, comercial y de comunicación. Asimismo, las disposiciones legales se han modificado como la Ley Federal de Protección al Consumidor y en otros



01 NOV 2023

Of. No. DGN.191.01.2023.2522

casos, se han abrogado como la Ley Federal sobre Metrología y Normalización por la entrada en vigor de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

III. Impacto o Beneficio

Este instrumento normativo representa beneficios en términos de la competitividad y eficiencia de los servicios de atención médica, cabe destacar que el costo de registro de la "Solicitud registro y/o modificación de contratos de adhesión voluntarios", es de \$969.19 pesos, sin embargo, es importante subrayar la variación de precios conforme el año. El valor monetario de los gastos por el registro de contrato y la elaboración e implementación del reglamento interno, así como la elaboración de un catálogo de servicios y tarifas serían por única ocasión.

Los beneficios deben estimarse considerando que existen fallas en el mercado. Por un lado, la falta de información y transparencia de la misma, así como la falta de un contrato entre las partes origina que se tengan prácticas inequitativas o abusivas por partes de los prestadores de este servicio médico, como se muestra en los incumplimientos de la Norma Oficial Mexicana, en el segundo apartado.

La importancia de que los prestadores de servicios tengan un contrato de adhesión registrado en la Procuraduría, se debe a que se establece en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la prestación de servicios por lo que, si se identifica alguna anomalía en el contrato, o se presente alguna dificultad al momento de recibir el servicio, se podrá hacer el reclamo o denuncia, o en caso de un reclamo injustificado, el proveedor cuenta con los elementos jurídicos para defenderse.

Lo anterior, demuestra el impacto y el alcance que tiene la información comercial en la prestación del servicio de atención médica, así como la importancia de que haya un contrato de adhesión de por medio.

Por otra parte, la norma vigente carece de Procedimiento de Evaluación de la Conformidad (PEC), el cual es un proceso técnico que permite demostrar el cumplimiento de las Normas Oficiales Mexicanas. Parte de la modificación de la NOM-071-SCFI-2008 versa sobre añadir su respectivo Procedimiento de Evaluación de la Conformidad e implementar la infraestructura de la evaluación de la conformidad, por lo que este generaría otro costo a los prestadores de este servicio.

IV. Datos cualitativos y cuantitativos

Como se pudo observar dentro del diagnóstico, existe un sector amplio de atención médica por cobro directo. Para ello, PROFECO realizó visitas para supervisar que los proveedores de estos servicios cumplan con lo establecido en la Norma Oficial Mexicana. Sin embargo, a raíz de esas visitas se ha logrado identificar 17 incumplimientos, de los cuales se resalta que no hay claridad respecto a las listas o catálogos de precios y tarifas de los servicios, además de que algunos de los prestadores de estos servicios no cuentan con un contrato de adhesión registrado ante PROFECO, o si cumplen, utilizan otro totalmente diferente al registrado. Al respecto, de 2020 a 2022, PROFECO realizó 93





01 NOV 2023

visitas, 65 fueron visitas con Procedimiento por Infracciones a la Ley (PIL) y; 47 fueron visitas para sellos de suspensión y/o advertencia; como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Visitas PROFECO NOM-071-SCFI-2008, 2020-2022

	Visitas Realizadas	Visitas con PIL	Sellos Suspensión y/o Advertencia
2020	29	18	9
2021	56	40	35
2022	8	7	2
Total	93	65	46

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO.

En las tablas 2 y 3 se pueden observar que de 2020 a 2022, la PROFECO emitió 63 resoluciones, referentes a los incumplimientos identificados durante las visitas. El costo total de estas resoluciones, de estos años, fueron de \$3, 332, 682.32.

Tabla 2. Resoluciones NOM-071-SCFI-2008, 2020-2022

Resoluciones	
2020	18
2021	34
2022	11
Total	63

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

Tabla 3. Monto de las Resoluciones NOM-071-SCFI-2008, 2020-2022

Monto de las Resoluciones	
2020	\$840,172.34
2021	\$1,712,659.14
2022	\$779,850.84
Total	\$3,332,682.32

Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO

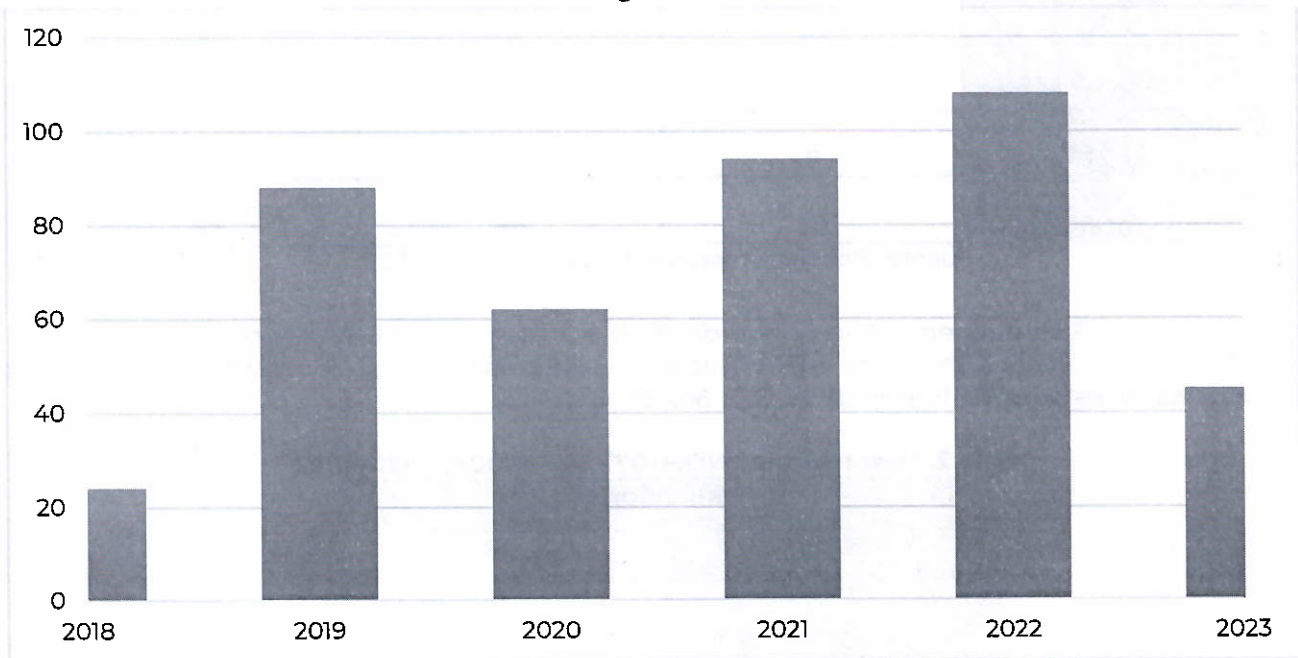
Los motivos principales por los que el consumidor requiere ingresar a una clínica u hospital privado, según INEGI, es a consecuencia de accidentes de tránsito terrestre, sin embargo, la pandemia por COVID-19, se convirtió en otro factor principal para adquirir los servicios de atención médica. Cabe mencionar que la pandemia descontroló el servicio de atención médica, afectando considerablemente al sector de salud. Solo para ejemplificar, la pandemia aumentó la demanda del servicio de atención médica, al registrar un total de 81, 302 casos, siendo este su punto más alto, por lo que lo hace más relevante.



01 NOV 2023

En relación a los Contratos de Adhesión, de acuerdo con datos consultados en el Registro Público de Contratos de Adhesión, PROFECO ha tenido registros desde el 2018. En los últimos 5 años, se ha observado un incremento significativo, como se muestra en la Gráfica 1, permitiendo al consumidor hacer de su conocimiento los términos y condiciones aplicables a la adquisición del servicio de salud.

Gráfica 1. Contratos de Adhesión registrados ante PROFECO 2018-abril 2023



Fuente: Elaboración propia con datos de PROFECO, consultado en <https://rpca.profeco.gob.mx/>

Para quienes buscan acceder a servicios de salud, es necesario que exista un ordenamiento vigente que los proteja y se disminuya la cifra de quejas, por lo que, es preciso esclarecer la NOM, cuya finalidad es mitigar los fallos del acuerdo y esclarecer la información comercial de estos servicios y tarifas mediante un contrato de adhesión registrado ante PROFECO.

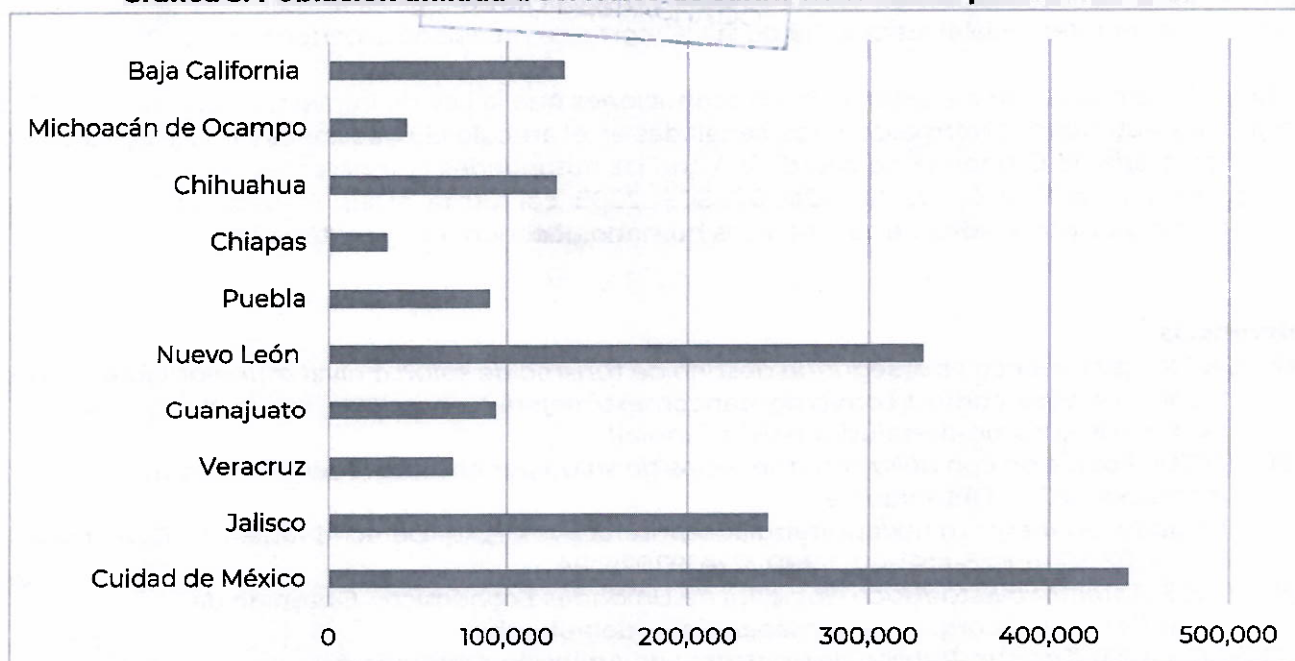
Es importante mencionar que 10 entidades cuentan con mayor número de población afiliada en instituciones privadas, siendo la Ciudad de México, Jalisco y Nuevo León con mayor número de afiliados, como se muestra en la Gráfica 2. Con relación a lo anterior, se puede observar que existe un amplio grupo de usuarios que hacen uso de estos servicios, ya sea para actividades preventivas, curativas, de rehabilitación y de cuidados paliativos. Las razones por las que el consumidor prefiere acudir a un establecimiento privado son por el personal médico que dispone de mayor tiempo para dedicar la atención del paciente, están más equipados para ofrecer una atención más personalizada y la demanda del servicio es menor, aunque esto implique un gasto mayor, por lo que fortalecer la Norma Oficial Mexicana estaría brindando certidumbre al consumidor sobre los servicios médicos.





01 NOV 2023

Gráfica 3. Población afiliada a servicios de salud en el sector privado en 2020



Fuente: Elaboración propia con datos de INEGI, consultado en:

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Derechohabiencia_Derechohabiencia_02_822ebc5-ef41-40c1-9901-22e397025c64

V. Resultado de la Revisión Sistemática

De lo anteriormente expuesto, se presenta como resultado de la Revisión Sistemática la **MODIFICACIÓN** de la Norma Oficial Mexicana NOM-071-SCFI-2008, "Prácticas comerciales-Atención médica por cobro directo", toda vez que se debe reforzar la obligación de dar a conocer la información comercial, respecto a los servicios, precios, tarifas y demás información necesaria que se deba poner a disposición al consumidor o usuario.

También es necesario adecuar el instrumento conforme a la Ley de Infraestructura de la Calidad, por lo que es necesario agregar el Procedimiento de Evaluación de la Conformidad (PEC), para fomentar el desarrollo de infraestructura de la calidad. La modificación se elaborará conforme a la Guía para la estructuración y redacción de Normas vigentes (NMX-Z-013-SCFI-2015), y se ajustará a las disposiciones vigentes de la Procuraduría Federal del Consumidor con relación a los contratos de adhesión de modo que la Norma Oficial Mexicana se fortalezca para proteger los Objetivos Legítimos de Interés Público.

Con base en lo anterior, debe notificarse el presente informe al Secretariado Ejecutivo de la Comisión Nacional de la Infraestructura de la Calidad, con los resultados de esta revisión dentro de los sesenta días hábiles posteriores a la terminación del periodo quinquenal correspondiente y así, se solicite su publicación en la Plataforma Tecnológica Integral de Infraestructura de la Calidad, en cumplimiento y de conformidad con lo establecido por el artículo 32 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley de Infraestructura de la Calidad, las Normas Oficiales Mexicanas tienen como finalidad atender las causas de los problemas identificados por las Autoridades Normalizadoras que afecten o pongan en riesgo los Objetivos Legítimos de Interés Público y para el caso particular, las fracciones I y XIII referente a la promoción y protección a la salud.



ECONOMÍA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

01 NOV 2023

Unidad de Normatividad, Competitividad y Competencia
Dirección General de Normas

Of. No. DGN.191.01.2023.2522

y protección a la información, en términos de las disposiciones legales aplicables, por ello resulta necesario hacer referencia al artículo 119 de la LIC, como se mencionó anteriormente.

Finalmente, tomando en consideración las atribuciones que la Ley de Infraestructura de la Calidad otorga a las Autoridades Normalizadoras, señaladas en el artículo 139 fracciones I, II, IV y VI, y artículo 142, la Secretaría de Economía, se coordinará con las autoridades competentes para realizar actos de vigilancia y verificación de la NOM-071-SCFI-2008 conforme a sus respectivos ámbitos de competencia y disponibilidad de sus recursos humanos, económicos y materiales.

Referencias

- BANCOMEXT. (s.f.). *México es el segundo destino de turismo de salud a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.bancomext.com/blog-bancomext/mejora-tu-hotel/mexico-es-el-segundo-destino-de-turismo-de-salud-a-nivel-mundial/>
- INEGI. (2020). *Población con afiliación a servicios de salud por entidad federativa según institución, 2020*. Obtenido de https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Derechohabiencia_Derechohabiencia_02_822ebcc5-ef41-40c1-9901-22e397025c64
- INEGI. (2023). *Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas*. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- PROFECO. (2023). *Registro Público de Contratos de Adhesión*. Obtenido de <https://rpca.profeco.gob.mx/>
- PROFECO. (s.f.). *Registro y/o modificación voluntaria de contratos de adhesión ante la PROFECO para personas morales*. Obtenido de <https://www.gob.mx/tramites/ficha/registro-y-o-modificacion-de-contratos-de-adhesion-voluntarios-para-personas-morales-ante-la-profeco/PROFECO790>
- Velázquez, M. (28 de septiembre de 2021). *En México, 33 millones de personas sin acceso a servicios públicos o privados de salud: INEGI*. Obtenido de <https://codigof.mx/en-mexico-33-millones-de-personas-sin-acceso-a-servicios-publicos-o-privados-de-salud-inegi/#:~:text=De%20los%20m%C3%A1s%20de%20126,a%20seguros%20o%20servicios%20privados>.

X

