

# **INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL**

## **RESPUESTAS A CONSULTAS REALIZADAS**

**EVENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS REALIZADAS EN:**

- **REGION ORIENTAL, EN SAN MIGUEL EL 21/07/2016,**
- **REGIÓN PARACENTRAL, EN SAN VICENTE EL 22/07/2016,**
- **REGIÓN CENTRAL, EN SAN SALVADOR EL 28/07/2016 Y**
- **REGIÓN OCCIDENTAL, EN SANTA ANA EL 29/07/2016.**

**“Crecemos Junto al Magisterio”**

NOTA: Se aclara que las preguntas se han escrito exactamente con la misma redacción que presentaron los usuarios.

Preguntas de la audiencia pendientes de respuesta, a continuación, el resumen:

San Miguel	85
San Vicente	30
San Salvador	20
Santa Ana	28

Se han consolidado las preguntas realizadas y que no pudieron ser contestadas durante el desarrollo del evento; y debido a la existencia de preguntas recurrentes en los cuatro eventos, estas se han unificado para proporcionar una sola respuesta.

1- ¿Por qué las citas con especialistas se dilatan tanto y no lo hacen de forma inmediata? Es decir ¿Por qué esperar un año por una cita?

R/ Las citas con especialistas tiene una alta demanda generada desde los consultorios de los médicos magisteriales, la estrategia que se está utilizando es contratar médicos especialistas en los policlínicos para resolver en forma inmediata los problemas de salud de los usuarios y referir a las sub especialidad únicamente los casos que lo ameriten. Los tiempos actuales de espera máximos están en el orden de 6 meses.

2- Seguirá el ISBM atendiendo exámenes con especialistas. Dar buen trato a los docentes por parte de las enfermeras.

R/Si. Con la red de proveedores y médicos especialistas de policlínicos se continuará y ampliará la evaluación de los pacientes para los exámenes que requiera.

3- A) Por qué en Morazán no le ponen quieta a la Dra. Repugnante que hay y que ni el saludo da.

R/Se necesita que la denuncia sea dirigida al Centro de Atención de oriente, al policlínico donde se encuentra la Dra. o a las oficinas centrales, con toda la información necesaria para poder dar seguimiento.

B) Poner más médicos en Morazán.

R/Se revisará técnicamente la procedencia de dicha solicitud.

C) Dar charlas de Relaciones Personales a los empleados de Morazán.

D) A las 2 p.m. ya no dan consulta.

R/Se investigará a través de los controles internos el cumplimiento de los horarios para determinar si en algún momento se dejó de atender antes de la hora establecida y se tomará acciones en caso lo amerite.

E) El psicólogo no es profesional a la hora de su consulta.

R/Estas observaciones del psicólogo del Policlínico de San Francisco Gotera, se estará investigando, con el apoyo del coordinador Nacional de Psicología; de igual manera lo relacionado al trato de la médico que se menciona se dará lineamientos de manera general a todo el personal de la zona oriental y se reforzará las relaciones interpersonales y con nuestros usuarios.

- 4- Por favor dar charlas de Relaciones Humanas a las enfermeras del ISBM. Mejorar la atención del personal médico y enfermeras, para los y las docentes incluir vigilantes groseros.

R/Se ha iniciado un Plan de Capacitación sobre relaciones humanas dirigido a todo el personal a nivel nacional, incluyendo al personal de enfermería.

En cuanto al personal de vigilancia debe ser denunciado con el coordinador administrativo del lugar, para que realice las acciones respectivas a través de la compañía de seguridad, ya que es personal sub contratado.

- 5- Para la inscripción del beneficiario cónyuge, es necesario estar casados para ingresar? O acompañados se puede hacer sin el requisito de la constancia del militar? Cuáles son los documentos necesarios?

R/ Tienen derecho a la cobertura de asistencia médica – hospitalaria, los cónyuges o convivientes, siempre que no cotice obligatoriamente a otro Régimen de Salud.

Para la afiliación del/la cónyuge, los requisitos son:

- Partida de matrimonio (original y reciente, no mayor a 3 meses de emisión).
- Copia de DUI y NIT del docente y del cónyuge.

Para la afiliación del/la conviviente:

- Partida de nacimiento (original y reciente, no mayor a 3 meses de emisión) del docente y del conviviente.
- Copia de DUI y NIT del docente y del conviviente.
- Declaración Jurada notariada en la que se establezca que ni el docente ni la persona que pretende afiliar como su conviviente, se encuentran unidos por vínculos matrimoniales con otras personas; que no existe entre ellos ningún otro impedimento legal para contraer matrimonio entre sí; y que tienen tres o más años de estar haciendo libremente vida en común, de forma voluntaria, singular, continua, estable y notoria como establece el Artículo 118 del Código de Familia. (formato se entregará en el ISBM).

- 6- A mi esposo se le quebró el carnet y le dijeron que tenía que llevar constancia de no cotizante IPSFA y el ISSS. ¿Se necesitan esas constancias ahora?

R/ Constancias de no cotizantes del Hospital Militar y del ISSS no mayor a 30 días de emitida, de la persona a la que pretende afiliarse; o en su defecto el personal del ISBM hará la consulta en línea en la oficina virtual del ISSS(OVISSS) y del Hospital Militar.

7- Nuestros hijos que son ya graduados en una carrera, pero aún están desempleados y por ende bajo la responsabilidad del padre. ¿Tiene derecho al servicio de ISBM?

R/ Según el artículo 5 literal c) de la Ley del ISBM, tendrán derecho a recibir la cobertura del Servicio Médico Hospitalario que brinda el Instituto, las hijas e hijos entre los 21 y 25 años de edad, **que se encuentren estudiando y dependan económicamente de sus padres.**

8- A) La aplicación del DUI para pasar consulta es una PRIORIDAD?

R/ Es una prioridad, se está trabajando en ello y se pretende implementar a partir del mes de septiembre de 2016.

B) Seguimos otro año esperando los maestros que tenemos hijos médicos graduados en CUBA que el ISBM les de TRABAJO:

R/Los médicos que se encuentren debidamente incorporados para ejercer su profesión, pueden ingresar su hoja de vida en el Portal de Transparencia: empleos públicos. Es el sitio que se ha creado a nivel del Gobierno Central para aplicar a plazas vacantes.

9- A) Será posible que al fallecer un docente, su grupo familiar quede con algún derecho a atención médica.

R/ El grupo familiar tiene derecho hasta 60 días después de la última cotización del docente. Además, tienen derecho a la cobertura de salud, los beneficiarios de Pensión de sobrevivencia, cuando la causa del fallecimiento del docente, sea tipificada como riesgo profesional.

10- Los maestros que no tenemos hijos deberían incluir a los padres de los maestros/as.

R/ La Ley del ISBM, únicamente establece la afiliación como beneficiarios al grupo familiar (cónyuge o conviviente e hijos).

11- Y a los maestros que no tenemos hijos no podemos lograr que nos vean a nuestros padres. Yo tengo mis padres. No tienen seguro me toca llevarlos al hospital cuando no puedo ir a privado.

R/Habría que hacerse reforma de la Ley del ISBM.

12- ¿Qué hacer en el caso de no ser atendido incluso en el hospital nacional, cuando no hay espacios, camillas o habitaciones disponibles?

- R/La primera medida es contactar al personal institucional de policlínicos, supervisores, trabajo social, porque no se le puede negar la atención; si es imposible contactar al personal, puede optar por el mecanismo de reembolso.
- 13- En Anamorós tenemos un consultorio pero no contamos con farmacia para cubrir nuestras recetas ¿Qué medidas podrían tomar para brindarnos una mejor atención?  
R/La adjudicación quedó desierta en dicho lugar, pero se ha asignado a un motorista que retire recetas del lugar para obtener el medicamento en otra farmacia o botiquín, para suplir la necesidad en Anamorós.
- 14- ¿Cuál es la dificultad que tienen para tener prótesis de cadera? Para los que padecemos de Artrosis de Cadera.  
R/ Debe pasar consulta para ser evaluado por un ortopeda del programa, quien realizará el requerimiento correspondiente para proceder a la cirugía.
- 15- A) ¿Por qué será que los Dr., del sector público en los hospitales nacionales le prescriben medicamentos que nos están en el cuadro de ISBM, y no cuentan con aparatos para realizar exámenes?  
R/La indicación de los medicamentos depende de criterio del médico tratante, dependiendo de la enfermedad adolece el paciente.  
B) Mi persona realizó un proceso de laparoscopia y no fue aprobado en oriente.  
R/Se tendría que revisar el caso en específico, para emitir una opinión técnica de la evaluación realizada y la prescripción del medicamento. Puede hacerlo del conocimiento en las oficinas centrales al 2239-9252  
C) Por qué los jubilados no pueden pertenecer al ISBM.  
R/ En el artículo 6 de la Ley del ISBM, vigente, excluye a los docentes pensionados.
- 16- ¿Consideran Uds. que es correcto que una Dra. Psiquiatra le diga a un paciente que se encuentra loco y que ya no lo volverá a ver en su clínica?  
R/No es ético; y en estos casos se debe denunciar por escrito a los establecimientos de salud o en oficinas centrales o regionales, para dar seguimiento al trato.
- 17- Hasta cuando se inicia la construcción del hospital propio del ISBM en San Miguel ya es hora o nunca.  
R/La disponibilidad financiera para la construcción de un hospital de mediana complejidad es alta y el presupuesto para el funcionamiento del mismo excede las capacidades financieras institucionales.
- 18- hasta cuándo estará sin reactivos el laboratorio clínico de San Miguel? durante este año solamente se ha dicho no hay.  
R/Ya se están distribuyendo los reactivos en los diferentes laboratorios institucionales.

- 19- Laboratorio clínico en Santa Rosa De Lima para el ahorro de tiempo etc.  
R/Si contamos con el servicio de laboratorio en ese municipio.
- 20- Aumentarán monto a los laboratorios para exámenes. Ya que el laboratorio Flores, hay que ir el primer día y a las 4:30 a.m. para poder realizarse los exámenes.  
R/Según el monitoreo de montos de laboratorio, la disponibilidad en los laboratorios de oriente en algunos casos es de todo el mes. Se dará seguimiento a este caso en particular.
- 21- ¿Por qué no hay una sola farmacia para que nos proporcione el medicamento? ¿Por qué los médicos especialistas nunca tienen cupo?  
R/Por qué están distribuidas estratégicamente para facilitar el acceso de los usuarios según su ubicación geográfica. Las citas con especialistas tiene una alta demanda generada desde los consultorios de los médicos magisteriales, la estrategia que se está utilizando es contratar médicos especialistas en los policlínicos para resolver en forma inmediata los problemas de salud de los usuarios y referir a las sub especialidad únicamente los casos que lo ameriten. Los tiempos actuales de espera máximos están en el orden de 6 meses.
- 22- Porque no se invierte más en medicamento de calidad y en mejorar la atención de los hospitales.  
R/Los medicamentos que se adquieren cumplen con los requisitos de calidad establecidos por la Dirección nacional de Medicamentos (DNM), con relación a la atención de los hospitales solicitamos notificar oportunamente las situación a qué tipo de atención se refiere para tomar acciones.
- 23- A) Porque no te atienden en los hospitales (no hay presupuesto) y a nosotros siempre nos descuentan.  
R/La ejecución del presupuesto de todo un año se agotó en los primeros 6 meses, por tal razón al momento se está en segundo proceso de contratación para finalizar el año con monto en los hospitales privados.  
B) Porque no solo atienden en el Hospital Sn. Francisco.  
R/Por que las estrategias institucionales para poder cobertura de servicios incluye a los hospitales nacionales, sin los cuales muchos segmentos poblacionales y algunas especialidades quedarían sin ser atendidas.
- 24- Que pasa con los hospitales privados que dan preferencia a ciertos pacientes y porque las secretarias a quienes nosotros les pagamos se sienten superiores a nosotros y nos maltratan.  
R/Los hospitales están categorizados según el nivel de complejidad de las enfermedades que atienden, debido a lo anterior algunos pacientes son referidos a

centros hospitalarios de menor complejidad. En cuanto al maltrato este debe ser denunciado a la institución.

R/ La atención en los centros hospitalarios depende de la complejidad de la patología y de la evaluación médica realizada en la emergencia de dichos centros

25- Por qué al hospitalizarse en la 6° planta del Sn Juan de Dios Sn Miguel hay cuartos sin servicios básicos. (servicios sanitarios y aire o ventilador por lo menos).-

R/AI momento se está implementando un proyecto que incluye la incorporación y mejora de estos servicios en todas las habitaciones.

26- Felicitarle por el trabajo realizado hasta la fecha. Porque no deja un solo hospital para ingreso del paciente.

R/Por qué se han distribuido estratégicamente por zonas y para acercar el servicio.

27- Por qué en los hospitales privados en San Salvador siempre tienen monto para atender emergencias y en San Miguel tiene que ser el primer día del mes.

R/el hospital privado en San Miguel es clasificado como de mayor complejidad, las emergencias son evaluadas siempre y dependiendo del nivel de complejidad pueden ser referidas a otros centros hospitalarios de menor complejidad

28- Existen Centros de Rehabilitación para niños con capacidades especiales en ISBM y donde.

R/ El centro de rehabilitación que atiende a los usuarios del ISBM es el ISRI en sus dependencias centrales y centros de atención regionales.

29- ¿Es necesario presentar constancia médica por un problema de salud para el que no se hizo uso del policlínico, por ejemplo una gripe, problema estomacal, etc. que es tratada de manera casera?

R/Eso lo norma la institución para la cual labora.

30- ¿Cuánto es el costo de servicios para un hijo mayor de 21 años?

R/ La ley establece la cotización por el grupo familiar en \$1.02

31- ¿Hasta qué edad un hijo beneficiario pasará consulta por bienestar?

R/ Según el artículo 5 literal c) de la Ley del ISBM, tendrán derecho a recibir la cobertura del Servicio Médico Hospitalario que brinda el Instituto, las hijas e hijos entre los 21 y 25 años de edad, **que se encuentren estudiando y dependan económicamente de sus padres.**

Y los hijos con discapacidad o invalidez total, tendrán derecho a la cobertura de salud, mientras exista relación laboral del docente y el MINED

32- ¿Cuándo contratarán a más oftalmólogos? ¿Por qué odontología no ofrece todos los servicios? Por ejemplo ortodoncias.

R/ En la licitación quedaron varias plazas de oftalmología desiertas, se han realizado segundos procesos de licitación para lograr contratar.

33- ¿Por qué hoy en la rendición de cuentas no invitaron a la mayoría de docentes?

R/La invitación ha sido general para todos los docentes.

34- Por qué hasta la fecha no han contratado ginecólogo. Ya tenemos casi el año sin contar con ella en el policlínico.

R/ Actualmente se están realizando las gestiones de contratación de especialistas, incluyendo el recurso de ginecología y obstetricia.

35- Que los médicos especialistas sean profesionales al atender a los pacientes ISBM, que les revisen sus exámenes y les presten atención. Que no nos hagan esperar por horas exageradamente.

R/ Se cuenta con normativas institucionales para la atención de los usuarios, al presentarse una situación como la planteada se solicita realizarla oportunamente, explicando las condiciones en que se presentó el caso para poder tomar las acciones correctivas correspondientes.

36- Por qué los médicos especialistas no dan citas todo tiempo dicen no hay cupo solo pagado. R/ Existe una alta demanda de los servicios de especialidad, lo cual genera que se saturen las consultas de algunos profesionales, por ello se están realizando contrataciones de médicos especialistas en los establecimientos de salud de manera tal que se pueda brindar la atención oportunamente.

37- Que se expliquen algunos derechos de los docentes. Que tanto dinero reciben y en que se gasta. Las reservas en que se invierten.

R/ El dinero que se recibe es el 3% del total de salarios que reciben los docentes más el 7.5% del mismo que aporta el Ministerio de Educación en su calidad de Patrono. Así también el docente aporte Un Dólar con dos centavos (\$1.02) y el Ministerio de Educación Tres Dólares con seis centavos (\$3.06) para cubrir el costo de salud del grupo familiar.

En el año 2015 se recibió en ese concepto \$ 51, 448,862.14; para ejecutar un total de gastos de \$60, 159,854.92.

En vista del Déficit anterior el ISBM trabaja en inversiones, carnet y otras actividades para generar fondos, y por último se ingresan remanentes de años anteriores, para cubrir los gastos. Por lo que el total del presupuesto modificado de ingresos del ISBM para el año 2015 fue de \$ 65, 433,106.26. El total de gastos e inversiones que el ISBM ejecutó fue de \$ 62,074,854.92, por lo que hubo saldo para el ejercicio 2016.-



En cuanto a las reservas éstas se invierten en EURO BONOS y Depósitos a Plazo.

38- Felicitar el trabajo realizado hasta la fecha. Mejorar la atención de las farmacias CEFAFA. Nunca tienen medicina.

R/ en forma permanente se tienen reuniones de coordinación y seguimiento de la atención en las farmacias CEFAFA, por lo que pediríamos denunciar oportunamente cualquier anomalía en el servicio.

39- Necesitamos clínica oftalmológica en San Miguel.

R/ se cuenta con servicio de atención oftalmológica en el departamento de San Miguel.

40- ¿Por qué no hacen un convenio con proveedores que produzcan medicamento más eficaz? Buena idea de sustitución de ISBM por D.U.I.

R/ Se cuenta con el convenio con el PNUD para la compra de medicamentos de calidad a través de laboratorios internacionales.

41- Por qué no se les hace una evaluación Psicológica a los maestros. Ya que hay maestros con problemas de este tipo y su servicio no es el indicado.

R/ El servicio de salud implica que haya un acercamiento del paciente a requerir la atención, la evaluación y el tratamiento subsecuente de ser necesario.

42- A) Capacitar al personal de enfermería del policlínico para que brinden a pacientes un trato amable y respetuoso.

B) Que la farmacia del policlínico preste sus servicios al menos hasta las 5 P.M.

R/ Los horarios en los policlínicos de la zona oriental es hasta las 5:00 p.m., excepto San Miguel que atiende hasta las 6:00 p.m. Incluso, se está considerando la ampliación de horarios en policlínicos estratégicamente identificados.

C) Realizar las previsiones para que el sistema proporcione a docentes jubilados las prestaciones de salud.

R/ Este análisis debe contar con el consenso de varios actores que se involucran en el proceso.

43- Propongo que el docente haga un aporte económico del 3% para la atención médico Hospitalaria de su núcleo familiar.- Pero que el ISBM nos construya 4 hospitales y la apertura de farmacias del I.S.B.M. y que los docentes cuando se jubilen sigan siendo atendidos por el ISBM.

R/ Esta propuesta debe contar con el consenso de varios actores que se involucran en el proceso a efectos de verificar la viabilidad financiera del mismo.

- 44- Necesitamos una infraestructura más amplia y cómoda en Santa Rosa de Lima. Por otra parte le Felicito por administrar correctamente el ISBM.  
R/ Recientemente el policlínico se ha trasladado a un nuevo local, el cual aún se siguen haciendo las adecuaciones necesarias para brindar los servicios con mayor comodidad para los usuarios.
- 45- Implementen algún mecanismo para supervisar y dar seguimiento a negligencias de médicos, por ejemplo en proceso quirúrgico, que implica más costos y gastos al ISBM.  
R/ Se cuenta con un equipo de supervisores médicos institucionales en todos los hospitales. El usuario nos apoya en denunciar algunas negligencias que a su criterio se han presentado en la atención, para poder dar seguimiento.
- 46- A) Por qué cuando vamos con el grupo familiar (3 personas) se nos ha negado que pasemos consulta los 3 y nos dicen las enfermeras que lo más 2 personas.  
R/ Le pediríamos que oportunamente haga llegar a las instancias correspondientes este tipo de anomalías.  
B) ¿Qué cubre lo de atención odontológica?  
R/ La atención odontológica cubre: rellenos, extracciones, sellantes de fosas y fisuras, profilaxis, toma de radiografías dentales.
- 47- Elaboración de policlínico en la zona de La Unión o Santa Rosa de Lima para que seamos mejor atendidos. Para ahorrar en el alquiler mensual.  
R/ La pregunta no está bien formulada, por lo tanto no se puede emitir una respuesta.
- 48- ¿Qué pasó con la gestión ante el CENTA MAG, sobre la donación de una manzana de terreno para el Policlínico en Santa Rosa de Lima?  
R/ Daremos seguimiento si existe alguna gestión al respecto.
- 49- Quisiera saber exactamente qué requisitos de la enfermedad debe llevar para ser atendido de emergencia en el hospital San Francisco de San Miguel porque muchas veces no lo atienden y lo mandan a otro lugar, que dicen que no amerita. Pero resulta que si la persona estaba muy grave ¿qué pasa?  
R/ El hospital San Francisco es clasificado como hospital de mayor complejidad, la evaluación del caso es médica y es realizada por el personal de la emergencia y dependiendo de ello el paciente puede ser referido a otro centro de menor complejidad, pero con la capacidad de brindarle la atención y resolverle oportunamente.
- 50- Hay veces, que el médico que se encuentra en el hospital San Juan de Dios en emergencia cuesta que lo atienda porque no está en el consultorio.  
R/ Se cuenta con personal para la atención de los usuarios del ISBM, le pediríamos reportar problemas de atención en dicho centro hospitalario en el momento en que se presente dicha situación a las instancias correspondientes.

- 51- ¿Enfermeras de algunos consultorios y doctores dan mala atención? ¿Qué en algunos consultorios tienen la gaveta del archivo en las camillas?  
R/ Se ha iniciado un Plan de Capacitación sobre relaciones humanas dirigido a todo el personal a nivel nacional, incluyendo al personal de enfermería y médicos. En cuanto a los archivos en las camillas, se investigará si este ha sido una eventualidad o es recurrente, no se define el centro de atención donde se ha observado esta situación, por lo que se hará de manera generalizada y se girarán instrucciones al respecto.
- 52- Por qué en el Hospital San Francisco no atienden particular cuando no hay presupuesto.  
R/ En el contrato se contempla como un mecanismo de control para evitar cobros indebidos prohibiciones para la atención privada a los usuarios del ISBM.
- 53- ¿Será posible que en El Tránsito pueda haber una farmacia?  
R/ En la licitación de farmacias este municipio quedó desierto, se seguirá realizando la gestión.
- 54- Porque quieren dejar afuera a las mujeres de la atención a enfermedades vaginales. No se debe esperar hasta que la mujer tenga cáncer para atenderlas. Por favor reflexionen.  
R/ No hay exclusiones de patologías de esta naturaleza.
- 55- Los medicamentos son cada vez de baja calidad. Favor usar criterios para la sustitución, no sube el precio.  
R/Todos los medicamentos cumplen con los requisitos establecidos por la Dirección Nacional de Medicamentos.
- 56- Felicidades por los logros. ¿Por qué cuando se va a sacar una referencia hay que pasar consulta solamente debería de haber un médico para darlas?  
R/ La valoración de una referencia depende de la evaluación médica, por tal razón el medico que emite dicho documento debe valorar posterior a la historia y examen clínico si la referencia es procedente o no.
- 57- ¿Qué pasó con el policlínico de Corinto? Estamos marginados con el servicio. Hay policlínicos a menos de 10 minutos, Nosotros estamos a 1 hora de carro y 2 en bus. Buen día.  
R/ Se realizaran las evaluaciones y valoraciones técnicas para determinar la procedencia de dicha solicitud.
- 58- ¿Cuándo mejorarán la infraestructura del policlínico? Necesita que se mejore más para dar un mejor servicio.

R/No se define el policlínico al cual se refiere, no obstante se están haciendo las adecuaciones necesarias en todos los establecimientos de salud y de acuerdo a los parámetros dictados por el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP)

59- ¿Qué se puede hacer cuando en el policlínico no tiene el medicamento y tarda en venir y no lo puede despachar las farmacias? (Ejemplo el calcio).

R/ Puede optar por el mecanismo de reembolso, el instructivo que regula dicho proceso se encuentra disponible en la página Web del ISBM.

60- Porque se tarda tanto para despachar un medicamento en policlínico; solo una persona despachando; y la gran fila de maestros.

R/Para el despacho de medicamentos en Botiquín se realiza de acuerdo con un proceso normado que conlleva una serie de actividades de revisión y registro, que se describe a continuación, entre ellas: Recepción de recetas, ingreso al sistema, llenado de datos, ubicación de medicamentos, entrega de medicamentos, entre otros.

Cabe mencionar que este proceso es por cada usuario que se atiende y el tiempo de ejecución de este proceso varía según la cantidad de recetas a despachar por usuario.

61- ¿El maestro/a puede pasar consulta en cualquier policlínico. Explicar proceso o ampliar.

R/El cotizante puede pasar en cualquier establecimiento de salud a nivel nacional, el beneficiario en su establecimiento de adscripción. No obstante, en una emergencia el beneficiario puede ser atendido en cualquier centro de salud del ISBM.

62- Se puede pedir referencia sin necesidad de pasar consulta. ¿Se puede imputar?

R/No. Toda referencia es generada luego de una consulta.

63- Habilitar los laboratorios para que puedan realizar todos los exámenes, x hasta este día hay que pagar algunos exámenes y en el reintegro de este dinero hay un proceso demasiado engorroso para recuperar este dinero.

R/ No existen limitaciones en relación a la realización de los estudios, los cuales dependen de la evaluación e indicación médica. En relación al proceso de reembolso se están buscando e implementando las estrategias para agilizar dicho proceso.

64- Para exámenes de laboratorio no hay todo los exámenes le realizan 2 y a cambiar nuevamente boletas y es más en la clínica Mendoza hay discriminación total.

R/ No existen limitantes en relación a la realización de exámenes, y están relacionados a la evaluación médica y en relación a la discriminación con el proveedor le pediríamos ampliar la información para el seguimiento respectivo.

65- ¿Cuántas veces puedo pasar consulta al mes?

R/ El número de consultas depende de la evaluación médica y de la necesidad del paciente.

66- ¿Cuántos miembros de una familia pueden pasar consulta a la vez?

R/ No se tienen restricciones para este tipo de atención, depende de la necesidad de los pacientes.

67- ¿Podría el ISBM gestionar cambios en la ley para que los maestros (as) jubilados sean atendidos en este instituto y no en el ISSS?

R/ Para lograr llevar a cabo una modificación de las leyes debe lograrse consenso entre varios actores que permitan la modificación de las leyes que regulan esta situación.

68- ¿Cómo se puede tener acceso al expediente en línea?

R/ Los mecanismos de control no permiten realizar este tipo de acceso, a efectos de salvaguardar la confidencialidad de la información médica de los pacientes contenidos en el expediente.

69- ¿Por qué los exámenes oftalmológicos los realizan los mismos médicos del Hospital Nacional atendiendo conjuntamente a beneficiarios de ISBM y población en general? Y no lo hacen todos los días.

R/ Los médicos brindan el servicio en horario diferente a efectos de no interrumpir la atención de los pacientes institucionales, y lo realizan en forma programada para no incurrir en faltas a su horario de contratación institucional en el hospital nacional.

70- Necesitamos más cobertura en los servicios médicos de Odontología.

R/ Dentro de los proyectos institucionales se encuentra la ampliación de algunos servicios para lograr mejorar la cobertura y la oportunidad del servicio odontológico institucional a los usuarios del ISBM.

71- Pueden influir en la posición de la departamental de San Vicente en no otorgar permiso a los docentes para acompañar a sus hijos a consultas sabedores de los daños que esto puede generar. Negando todo aspecto preventivo violando derecho de los niños de su cuidado, pues son ellos los que pueden orientar un buen diagnóstico.

R/ Esto debe hacerse de conocimiento de las autoridades del MINED para proceder según corresponda, ya que es una situación administrativa que es gestión del MINED.

72- Necesitamos que haya oportunidades para nuevos docentes a formar parte de estructuras organizativas de elección definiendo un parámetro de tiempo, para la función de dichos cargos, desde el presidente hasta los vocales.

R/ Cada cinco años se eligen por votación popular los docentes, integrantes del nuevo consejo Directivo representantes por el Sector Docente.

73- Soy maestra, mi esposo cotiza al seguro social. ¿Puedo afiliarlo al ISBM?

R/ La ley de creación del ISBM no permite que un beneficiario del ISBM pueda tener cobertura por otro sistema de seguridad social.

74- ¿Qué tan cierto es que cuando un hijo se enferma; el maestro no tendrá permiso para poder asistir con su hijo a la consulta?

R/ Es una pregunta de carácter administrativo que deberá ser abordada con las autoridades del MINED.

75- A) Luchar porque los maestros/as que no jubilamos quedemos con bienestar, aunque se nos descuenta más y no pasar al seguro.

R/ Esta propuesta requiere gestión ante diferentes instancias a efectos de modificar leyes de diferentes instituciones.

B) Que el esposo que es maestro y se jubile pase siempre con bienestar.

R/ Al momento las leyes vigentes no contemplan esta situación.

76- Ha considerado el ISBM en algún momento absorber a los y las docentes jubilados/as?

R/ Al momento las leyes vigentes no contemplan esta situación.

77- A) ¿Por qué no hay servicio pediátrico de los niños desde que nacen? Es decir un control.

R/ Los recién nacidos cuentan con cobertura médica desde el momento del nacimiento.

B) ¿Por qué no hay control de planificación?

R/ Por ley de ISBM el servicio de planificación se encuentra excluido de los servicios del ISBM, sin embargo se brindan las atenciones en los hospitales nacionales, ya que forman parte de los servicios que brindan dichos centros.

C) Cuando habrá ampliación del policlínico de S.V.?

R/ Con la finalidad de ampliar y mejorar los servicios al usuario, está en proceso de revisión de ofertas para la adquisición de un inmueble donde funcione el Centro Regional de la Zona Paracentral y el Policlínico de San Vicente.

- 78- A) ¿Por qué tenemos que trasladarnos hasta Cojute para pruebas de exámenes?  
R/ Los laboratorios clínicos institucionales tienen distribución estratégica en función de la accesibilidad a los usuarios de las diferentes regiones geográficas.
- B) ¿Ya no es necesario que el joven q' estudia en la U c/ 6 meses esté entregando constancia de estudio?  
R/ Es un requisito que se requiere para efectos de poder continuar brindando los servicios a los beneficiarios mayores de 21 años.
- 79- ¿Quiero saber por qué no se da seguimiento a los pacientes que van a los especialistas y llevar un control y no esperar a hacer reserva de cupo?  
R/ Los servicios de especialidad tienen consulta a demanda, debido a dicha situación las consultas no pueden reservarse ya que aun así existe un porcentaje de usuarios que no asiste a su cita de control
- 80- Cuando será posible la visita del médico de familia a la residencia, estando muy enfermo el docente o alguna parte de los del grupo familiar.  
R/Se tendría que revisar y hacer muchas valoraciones.
- 81- ¿Por qué en San Vicente las 2 farmacias que proveen medicamento no hay monto o no lo tenemos (respuestas cotidianas)?  
R/ La contratación de proveedores de servicios de entrega de medicamentos se hace a través de la Ley LACAP en la cual se establece un monto para poder entregar medicamentos, de conformidad a la misma.
- 82- ¿Por qué no habilitan más laboratorios o por lo menos que sea permanente el servicio; ya que a veces no hay servicio porque no hay monto?  
R/ La contratación de servicios de laboratorio a través de la LACAP impone montos para la prestación del servicio, no puede obviarse esta restricción. Por esa razón se está trabajando en el fortalecimiento de los laboratorios institucionales a efectos de resolver las dificultades de acceso. Además en los hospitales nacionales se nos brinda el servicio de laboratorio, y en estos centros por tratarse de convenios no tenemos restricciones de monto.
- 83- ¿Por qué no ponen médicos especialistas en el departamento para no viajar hasta San Salvador?  
R/ Las ofertas para contratar especialistas en los departamentos quedaron desiertas, por dicha razón se está en el proceso de contratar a los profesionales para que laboren en el Policlínico Magisterial.
- 84- Por qué en el policlínico de San Vicente la atención es muy lenta.  
R/ Los Médicos Magisteriales deben atender la consulta estrictamente por orden de llegada exceptuándose los casos de emergencia que deben ser atendidos Inmediatamente y ser evaluados exclusivamente por el profesional médico. El Médico Magisterial deberá considerar en su práctica diaria el estándar Institucional

de atención en la Consulta Externa de cuatro pacientes por hora como mínimo, el cual es efectivo de acuerdo a la demanda y lineamientos institucionales. Auxiliar de enfermería deberá llevar un libro de control de consulta registrándose la hora de entrada y salida del paciente con su respectiva firma.

85- Cuál es el procedimiento a seguir para denunciar a un médico de Hospital que presta servicio a ISBM que hizo una mala praxis en una operación.

R/ se debe hacer la denuncia escrita con los detalles de la situación y presentar la documentación en el Policlínico o en las oficinas centrales.

86- No se cuenta generalmente con médico p. BM en el Hospital Snta Gertrudis. Al final se consulta por caridad. Eso es en el 90% de los casos.

R/ Se debe hacer la denuncia escrita con los detalles de la situación y presentar la documentación en el Policlínico o en las oficinas centrales. Ya que según convenio ese recurso existe para la atención.

87- De acuerdo al convenio de ISBM con la red pública Hospitalaria ¿Cuáles son los servicios que debe cubrir? ¿Por qué el hospital de San Vicente brinda mal servicio a los cotizantes de ISBM? digo esto comparándolo con el hospital de Cojutepeque; (hay mejor atención)

R/ Los servicios que debe cubrir son hospitalización, consulta externa, emergencia, procedimientos quirúrgicos, estudios de laboratorios clínico y radiológico, fisioterapia. Se debe hacer la denuncia escrita con los detalles de la situación y presentar la documentación en el Policlínico o en las oficinas centrales. Según establece el convenio el servicio debe ser brindado con calidad y calidez.

A) ¿Por qué no pueden habilitar nuevos laboratorios clínicos en San Vicente?

R/ los servicios de laboratorio son contratados a través de procesos de LACAP, en donde varios procesos han resultado desiertos. Se están fortaleciendo los laboratorios institucionales a efectos de dar oportuna respuesta.

B) ¿Por qué no pueden habilitar centros Recreativos en San Vicente, de ISBM?

R/La idea inicial era contar con centro recreativo por región, sin embargo; se ha priorizado otras necesidades de salud, por lo que no se le ha dado continuidad, pero la idea persiste.

88- A) ¿Por qué el ISBM no compra o tiene en existencia medicamentos Especiales para los pacientes que lo necesitamos?

R/Cuando existe la necesidad, se hace una solicitud a las oficinas centrales para el respectivo análisis y cumplimiento de ciertos requisitos. El Tel. de información es el 2239-9252

89- Los docentes de la zona paracentral no contamos con un hospital digno para atender a pacientes del magisterio. ¿Cuándo se construirá un hospital en la zona paracentral?



R/ Los recursos financieros necesarios para la construcción y funcionamiento de un hospital de mediana complejidad al momento no son suficientes, debe fortalecerse el patrimonio institucional para poder consolidar esta aspiración del magisterio.

90- Si hay déficit de ¿Cuánto es? En este caos eso indica que son malos administradores. ¿Qué pretenden hacer para cambiar esa tendencia como Ud. lo dijo en 2012 hasta este año?

\*Por otro lado ¿el excesivo aumento de personal no explica el fenómeno del déficit?  
R/El ISBM hace esfuerzos por cubrir ese déficit con economías de años anteriores, convenios internacionales y mecanismos de Bolsa de Productos para hacer compras de medicamentos y equipos a menor precio, también se cubren con saldos de contratos no ejecutados en un 100%.

Así mismo, ese déficit financiero se traduce en un déficit de servicios, ya que el Instituto aún no ha podido brindar todos los servicios de Ley como son los lentes y otros.

Para solventar el déficit y lograr un sostenimiento financiero, el ISBM ha programado modificar la cuota para la cobertura del grupo familiar, ya que actualmente el servicio del referido grupo se cubre con un total al año de \$48.96 que se conforma de: a) un aporte anual del maestro de \$12.24 y de \$36.72 por parte del MINED. El grupo familiar es en muchas ocasiones muy numeroso y el costo per cápita, según estudio actuarial al año 2012 fue de \$398.83; éste último sin agregar los costos administrativos del servicio médico.

Por lo que un grupo familiar de 3 hijos y el Cónyuge estaría costando \$1,595.32 contra \$48.96 que se aporta por parte del docente y Ministerio de Educación.

91- ¿Qué tanto control existe con el personal Médico de los policlínicos y expedientes médicos? Digo esto porque existen muchas incapacidades facilitadas a maestros, sin necesidad existente. Simplemente por no asistir al centro de trabajo y cumplir actividades personales.

R/Las incapacidades médicas son generadas por una consulta del paciente. Las incapacidades Médicas, así como todos los aspectos técnicos, son responsabilidad del Médico Tratante. El ISBM cuenta con un equipo de Supervisión Médica que periódicamente monitorea las acciones del equipo de Médicos Magisteriales, a través de instrumentos de control y revisiones a expedientes de pacientes.

92- A) En odontología que hagan endodoncias.

B) Que posibilidades hay que cuando nos jubilemos sigamos cotizando asistiendo a ISBM y no ISSS.

R/ Esta propuesta requiere gestión ante diferentes instancias a efectos de modificar leyes de diferentes instituciones.

93- A) Abastecer de medicamentos en los policlínicos y farmacias que abastecen al magisterio. ¿Cómo evitar el desabastecimiento de medicamentos?

B) ¿Cómo controlan las empresas que brindan servicios especializados en tratamiento de enfermedades terminales o exámenes médicos? Pues se están dando violaciones a que dichas empresas ofrecen servicios privados y cobran cantidades exorbitantes. Aprovechándose de la necesidad del tratamiento.

R/ la ley LACAP no regula los precios ofertados por las empresas, será a nivel de instancias reguladoras a nivel de país que debe darse este control.

94- Qué posibilidad hay que los maestros/as que cumplen su edad y siguen trabajando continúen con el ISBM.

R/ Esta propuesta requiere gestión ante diferentes instancias a efectos de modificar leyes de diferentes instituciones.

95- ¿Cómo accesar a supervisores de consultorios?

R/Pueden comunicarse al Tel. 2239-9240 y se les hace el contacto con el supervisor correspondiente.

96- A) ¿Por qué dan tanta incapacidad a veces injustificada a los docentes?

R/La incapacidad depende de la evaluación y criterio médico, si tiene conocimiento de irregularidades de alguna incapacidad, hacerla de conocimiento de la institución.

B) ¿Por qué no dan consultas en horario contrario al de trabajo de los docentes?

R/Se está analizando y trabajando en la ampliación de horarios para facilitar el acceso del servicio.

C) ¿Por qué no dan el servicio a los cónyuges que han trabajado en el seguro y en el seguro Sí han atendido a nosotros cuando somos beneficiarios?

R/ De conformidad al numeral 3 del artículo 6, quedan excluidos del régimen de Salud de ISBM, los cónyuges o convivientes que cotizan obligatoriamente a otro régimen de salud.

97- En qué momentos llamarán a los maestros que fueron evaluados en la dental y se nos dijo que en enero nos llamarían para hacer las prótesis dentales.

B) Cual es la parte legal que rige que los docentes jubilados No pueden seguir en el sistema.

R/ De conformidad al numeral 2 del artículo 6, quedan excluidos del régimen de Salud de ISBM, los servidores públicos docentes pensionados, que de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la ley del ISBM, reingresen al servicio del Estado.

- 98- Porque el beneficiario (docente) no tiene el servicio de salud de manera vitalicia (ya sea jubilado o retirado) dentro del sistema.  
R/ De conformidad al numeral 2 del artículo 6, quedan excluidos del régimen de Salud de ISBM, los servidores públicos docentes pensionados, que de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la ley del ISBM, reingresen al servicio del Estado.
- 99- Hemos tenido varios maestros dificultad en los laboratorios de San Salvador, nos han perdido respuestas de exámenes.  
R/Hacer el señalamiento puntual al 2239-9252, para la investigación correspondiente
- 100- El día 26 de julio, me dieron respuesta para hacerme una resonancia y voy al laboratorio y me dicen hasta principio de agosto. Pregunta: ¿Por qué razón no me atienden en el momento? Pues yo creo que BM tiene esa capacidad económica para hacerlo.  
R/A partir del 1 de agosto/2016, se tiene contratado otro proveedor para la realización de las resonancias.
- 101- Más que una pregunta es una petición que es colocar una farmacia y laboratorio en Ciudad Arce, ya que nos toca ir hasta Santa Tecla para poder retirar nuestros medicamentos y exámenes. Gracias.  
R/En los procesos de licitación, ha quedado desierto este municipio, la estrategia ha sido asignar un motociclista para que pueda llevar los medicamentos hacia el consultorio magisterial de Ciudad Arce.
- 102- En el año 2015 se inauguró el programa Educación del Cerebro. ¿Por qué en los policlínicos de San Salvador no se desarrolla este programa?  
R/Se analizará su propuesta.
- 103- A) Por que las farmacias CEFAFAS cierran la entrega de medicamento a las 5:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados a las 2:00 pm?  
B) Sugerencia: ¿Por qué tarda tanto en farmacias CEFAFA la entrega de medicina?  
R/Los técnicos informáticos de ambas instituciones están trabajando en resolver esta situación, ya que el atraso obedece a que se manejan sistemas paralelos.
- 104- ¿Por qué en lo que va del año 2016, no hay psiquiatra para los pacientes de BM? La atención en el Hospital psiquiátrico no es igual que en BM.  
R/Por qué la licitación resultó desierta y el Psiquiatra Institucional renunció, en este mes de agosto inicia funciones en el Policlínico de Especialidades el nuevo Psiquiatra.

- 105- A) ¿Por qué los docentes andamos siempre como mendigos pidiendo los medicamentos?  
R/Cuando se le presente esta situación hacerla de conocimiento a la Sección de Gestión de Medicamentos al 2239-9212, brindarle el apoyo correspondiente.  
C) ¿Por qué no hay montos en noviembre y Diciembre, si siempre nos descuentan cada mes?
- 106- Implementar en cada clínica de ISBM un programa de atención a la salud mental; debido a los altos niveles de stress en los docentes.  
R/Ya se cuenta con una Sección de Salud Mental para mejorar la atención de los usuarios en esta área.
- 107- ¿Por qué tenemos solo una mastóloga en San Salvador y como mujeres necesitamos más?  
R/Se licitan varias plazas de mastología, sin embargo; solo ofertó una, a partir de agosto ya se tiene una nueva mastóloga contratada.
- 108- Por que compraron el edificio de una discoteca para clínicas y le están gastando miles en acomodarla. Porque el Dr. Keller se tarda hasta un mes en autorizar los exámenes especiales.  
R/ En el proceso de autorización y gestión de estudios especiales, en muchas ocasiones deben buscarse los mismos con diferentes proveedores, a efectos de poder proporcionar el servicio a los usuarios, esto hace que en ocasiones algunos estudios tarden más tiempo en resolverse la gestión.
- 109- Buscar estrategias para ampliar la capacidad de ingreso en Hospital San Juan de Dios; porque cuando se satura el espacio reciben atención en servicio común del hospital. Hoy hay varias personas fuera del área de B.M.  
R/ La capacidad del servicio a usuarios del ISBM se ha ampliado más allá de lo establecido en el convenio entre ambas instituciones, sin embargo la demanda de atención en dicho centro hospitalario es alta debido a ello en ocasiones el servicio se satura.
- 110- Se pide que aumenten el número de médicos con especialidad en: Perinatología y que las citas con otras especialidades no sean tan tardadas. Sonsonate.  
R/ Los servicios se ubican estratégicamente de acuerdo a la demanda y a la población a atender, por dicha razón en Sonsonate se requiere el servicio de Ginecología Obstetra en la licitación, la cual ha quedado desierta.
- 111- En farmacia de Jesús Izalco, necesita abastecer medicamentos para especialidades ya que habitualmente no hay existencia. Agilizar los procesos de especialidades ya que son muy tardadas las consultas.

R/ daremos seguimiento a la situación de los medicamentos. En cuanto a los especialistas se están contratando en los policlínicos para agilizar la atención.

112- Proporcionar una dirección electrónica para saber que farmacias tienen monto para solicitar los medicamentos y así no perder tiempo de andar de farmacia en farmacia.

R/ usted puede comunicarse con los coordinadores administrativos de su Policlínico ya que ahí le pueden brindar la información y en oficinas centrales a trabajo social al 2239-9212.

113- Actualmente se da un inconveniente en el hospital San Juan de Dios y consiste en que al momento de ingresar a un paciente no hay camas y a los pacientes y a los pacientes los ingresan en caridad. Pero si uno va a ver si existen camas. ¿Cuál será su propuesta a mejorar esta problemática?

R/ Se realiza monitoreo de la situación de los ingresos hospitalarios, observando en este centro una alta demanda de atención, sin embargo solicitaríamos que en el momento de observar esta situación hacémosla de conocimiento al 2239-9240.

114- Porque se tiene que pasar como consulta el cambio de una receta Favor ajustar esto... Se pierde una mañana más por este trámite a veces es porque no había y se venció... -Porque no contratan a un Dr. de ISBM para que coordine el servicio de ISBM en el Hospital Bloom, el trato inadecuado de ladra. Que asigna el Hospital, no es el correcto, no apoya, no resuelve, es pésima y trata mal a los cotizantes y lo más difícil no se preocupa por la salud de los niños/as ya es tiempo que cambien esto...

R/ Haremos de conocimiento de las autoridades del Hospital esta situación a efectos de buscarles alternativas de solución.

115- ¿Por qué los exámenes de mamografía las envían a San Salvador? Los felicito por la encomiable labor que ustedes realizan en el manejo de ISBM, yo he recibido excelente atención y en todo lo demás ha sido mucho beneficio. Yo estoy de acuerdo que le suban a la cuota, para fortalecer el ISBM.

R/ En el proceso de licitación algunos servicios quedaron limitados en ciertos municipios, por dicha causa es que no se cuenta con los mismos en todos los lugares que se planificaron.

116- La expresión el hospital más caro más parece un favor a la empresa privada y una bofetada al sector público. Las marchas ridículas en contra del ISBM son pagadas por ARENA; son escopeteros, golpistas y conspiradores son grupúsculos callejeros.

117- ¿Por qué en vez de construir buenos edificios mejor velen por darnos más especialistas en Sonsonate?

R/ Los servicios se ubican estratégicamente de acuerdo a la demanda y a la población a atender.

118- ¿Existe algún mecanismo por medio del cual se pueda verificar la calidad de insumos y procedimientos que hacen los odontólogos sub contratados?

R/ Se realiza supervisión de la prestación de los servicios odontológicos, si existe algún reporte de anomalía le pediríamos notificarlo al 2239-9240 de la División de Supervisión y Control para el seguimiento respectivo.

119- Por qué tanta burocracia para realizar RESONANCIA MAGNETICA? ¿Acaso existe política de agotar al paciente con tratamientos que puedan complicar su salud y hasta en última instancia la ordenan y aplican?

R/ Algunos estudios son sometidos a verificación para evaluar la pertinencia de la indicación y de la conducta terapéutica que se desprende del resultado de la misma.

120- No tenemos constancia de permanencia formal, al acompañar a hijos – padre – madre – cónyuge a consultas. El Ministerio de Educación nos pide en los 20 días como permiso. (Cuando es necesario)

R/ en los establecimientos de salud le entregan la constancia de permanencia en el mismo, el trámite de permiso debe realizarse en el MINED en donde valoraran según los lineamientos administrativos la pertinencia del trámite realizado.

121- Por qué recortaron a una consulta odontológica al año.

R/ No se ha recortado a una consulta anual, se establecen tratamientos de obturaciones, profilaxis dental, aplicación de sellantes de fosas y fisuras. Además con la apertura de los centros odontológicos magisteriales se cuenta con mayor capacidad instalada para mejorar la cobertura de los servicios de atención odontológica.

122- ¿Están enterados de la asignación de cirugías a determinados médicos porque le dan comisión a la Dra. que informa a los médicos del servicio que se necesita?

R/ Pediríamos nos ampliara la información de esta situación para poder darle el seguimiento que corresponde al número 2239-9240 de la División de Supervisión y Control.

123- ¿Si el médico de familia que atiende a mi grupo es de Sonsonate, mis hijas pueden pasar de emergencia en un policlínico de San Salvador?

R/ Si puede hacerlo, el medico valorará la condición médica y procederá según su criterio.

124- ¿Sobre los exámenes y tratamientos de los cuales no están en su cuadro médico? Que hacer los maestros cotizantes y no nos resuelven.

R/ Debe realizar el trámite de autorización de estudios especiales, en las oficinas centrales Tel. 2239-9252.