

Clasificación de
Preguntas
Rendición de
Cuentas
2018

Departamento:
Cuscatlán



ISBM

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Afiliación

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	Que documentos se deben presentar para renovar carnet de los beneficiarios.	Depende del beneficiario. Si es cónyuge : Fotocopia de DUI vigente y actualizado y NIT del docente y beneficiario. Conviviente: Partida de Nacimiento del docente y beneficiario (no mayor a 3 meses de emitida) y Fotocopia de DUI vigente y actualizado y NIT del docente y beneficiario. Hijo mayor de 18 años, Partida de nacimiento (no mayor a 3 meses de emitida) y fotocopia de DUI. Hijos de 21 a 25 años. Partida de Nacimiento (no mayor a tres meses de emitida, fotocopia de DUI, Constancia de Estudio o Comprobante de pago de cuota (cancelada en el mes que realiza el trámite o un mes antes. Se esta inscribiendo los grupos familiares de docentes de nuevo ingreso con el acta de toma de posesión en original y copia.

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
2	¿Porqué no trabajan el área preventiva de la salud?	En la actualidad se esta realizando la salud preventiva, a través de charlas y otras actividades en los establecimientos de salud. Se han conformado los club metabólicos en cada establecimiento, caminatas que se realizan continuamente. El numero de personas que informan participar a veces no asisten.
3	Con todo respeto quiero preguntar. ¿Será posible que el consultorio de Jucuapa, pueda tener su propio Botiquín de medicamentos? Gracias. Felicitarles por su labor.	Los botiquines institucionales están implementados en los Policlínicos Magisteriales. Para la microrregión de Jucuapa-chinameca se esta buscando una opción de un establecimiento para brindar los servicios médicos incluido el botiquín magisterial.
4	¿Por qué no tienen sus propias farmacias, en vez de botiquín ya que el botiquín no cumple con la demanda? Deberían aumentar el monto para medicinas y exámenes.	Se tiene limitación financiera por la baja contribución familiar con relación a los servicios que se ofrecen actualmente.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
5	¿Cuándo va haber en Cabañas atención odontológica mas especializada?	En Sensuntepeque está proyectado el Centro Odontológico, pero actualmente se cuenta con servicio odontológico con proveedor.
6	Mejorar la atención de parte del personal de atención a los pacientes. – ampliar el horario de atención a los derechos habientes.	Gradualmente se van ampliando los horarios de atención según las necesidades y ampliación de cobertura ; y actualmente se le esta dando capacitación al personal para mejorar la atención al usuario.

Categoría : Beneficios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
7	Necesitan mejorar en la entrega de medicina. Dan recetas y medicina no hay, la solicitud de citas, a veces no atienden el día de la cita, y no dan buena atención.	De no encontrar el medicamento en el Policlínico, existen las diferentes farmacias contratadas por el ISBM para su dispensación. Referente a las citas Cuando se tenga algún tipo de reclamo debe denunciarse a oficinas centrales o en los diferentes establecimientos institucionales por medio de la mesa de entrada, en el Facebook institucional o a la Oficina de Acceso a la Información para las acciones correspondientes.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Botiquín Magisterial

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
8	En el policlínico de Santiago de María necesitamos un médico de familia más. La doctora no da abasto ella sola para la cantidad de pacientes que necesitan consulta.	En cada lugar se tiene personal asignado conforme a la cantidad de usuarios adscritos; sin embargo se analizará la posibilidad la contratación de otro recurso.

Categoría : Continuidad del programa para pensionados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
9	¿Por qué no aceptan que los profesores jubilados los atiendan BM?	<p>Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad y promover posteriormente la reforma de Ley que corresponda.</p> <p>Se ordenó realización de estudio actuarial, a finales del mes de enero ha sido entregado el informe del estudio actuarial y está pendiente el análisis por las autoridades correspondientes.</p>
10	¿Por qué cuando un maestro se jubila lo mandan al ISSS, a sus consultas?	
11	¿Por qué después de jubilados nos pasan al seguro y toda la vida cotizando en el ISBM?, debe haber mayor cobertura de especialistas y que atiendan todo el mes.	
12	¿Qué posibilidades hay para que el programa se extienda a todos los docentes pensionados?	
13	¿Por qué cuando uno se pensiona lo sacan del ISBM y lo pasan al ISSS, si hemos cotizado toda nuestra vida al ISBM? Gracias.	

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Continuidad del programa para pensionados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
14	¿Por qué al cumplir la edad de 55 para las mujeres y 60 para los hombres, lo pasan al ISSS, si toda la vida se ha cotizado en BM?.	Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad y promover posteriormente la reforma de Ley que corresponda. Se ordenó realización de estudio actuarial, a finales del mes de enero ha sido entregado el informe del estudio actuarial y está pendiente el análisis por las autoridades correspondientes.
15	¿Por qué después de la jubilación se pasa al ISSS?	
16	Que se esta haciendo en el caso que al jubilarse pasan al ISSS, cuando se debe quedar en el ISBM. ¿Cuándo se va a tener un hospital propio con todas las especialidades incluidas?	
17	¿Por qué cuando se jubilan pasamos al ISSS porque no seguir con el ISBM hemos cotizado siempre?	
18	Cuando nos jubilemos porque nos pasaran con ISSS, mi opinión es que siempre nos quedemos con el ISBM.	

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Cotizaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
19	Por que no podemos incluir a nuestros padres para consulta medica.	La Ley del ISBM, en los artículos 2 y 5, menciona que tendrán derecho a recibir la cobertura del servicio hospitalario , los cónyuge o conviviente e hijos (grupo familiar). Para inscribir a personas diferentes establecidas en la Ley se debería modificar la misma.

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
20	Porqué están liberando constantemente el medicamento "Policlínico vrs Farmacia y viceversa"	Se han programado nuevos procesos de adquisición para contar con existencias suficientes y resolver dicha situación. Los medicamentos del cuadro B, para pacientes crónicos se dispensan en su mayoría en botiquines magisteriales y se liberan en farmacias cuando no se tiene existencia en botiquín. Se liberan en los municipios donde se tiene un Policlínico Magisterial
21	Atención e ingreso en hospitales privados. Contar con los medicamentos en el mismo hospital que se ingrese.	Es obligación del hospital proporcionarle los medicamentos durante su estadía hospitalaria y tres días posterior al alta, de necesitarse tratamiento más prolongado posterior al alta, se debe de pasar consulta con el medico para su evaluación con el medico magisterial.
22	Porque el dermatólogo no atiende en todas las áreas.	Los profesionales de esta subespecialidad casi no ofertan en las diferentes áreas del país.
23	Que se atiendan a todos los enfermos que llegan a los policlínicos y darle orientaciones de atención a la señorita enfermera del policlínico de Santiago de María.	Se retomarán dichas observaciones, y se le dará seguimiento para superar dichas condiciones

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
24	Se dice que se solicitó un policlínico en Mercedes Umaña. ¿Se llevará a cabo?	Se están realizando los procesos de análisis técnicos para ver la factibilidad de realización
25	Explique el por qué de la contratación de médico cirujano para el departamento de Usulután ya que en mi caso había un proceso ameritable de la cirugía y luego ya no está. M.C.	Falta de ofertas por parte de especialistas para dichos departamentos sin embargo se puede resolver por medio de Hospitales Nacionales en los alrededores.
26	Porqué no contratan servicios radiológicos y ultrasonidos en el Departamento de Usulután?	Falta de ofertas por parte de especialistas para dichos departamentos.
27	Porque se nos ha modificado la aplicación de medicinas especial (Eritoproyetina y Benofer) y quisiéramos que se nos facilitara de nuevo estos insumos, porque eso implica, permisos, traslados etc.	Para un mejor control médico y lograr un efecto positivo en la salud, estas se continuaran aplicando en los centros de salud del ISBM.
28	Valorar la calidad o mantenimiento de los medicamentos en CEFAFA. De sirve un descuento si las propiedades, podrían estar disminuidas por el medio en el que los almacenan.	Actualmente no se posee convenio con CEFAFA
29	¿Hasta qué edad son atendidos los hijos no casados?	Las hijas e hijos entre los 21 y 25 años de edad, que se encuentren estudiando y dependan económicamente de sus padres, los menores de 21 años de edad, que se encuentren solteras o solteros
30	Porque Usulután no tiene clínica para enfermedades renales crónicas?	Se han hecho esfuerzos con la administración superior el Hospital Nacional San Pedro, para la atención de los mismos de los cuales al momento estamos a espera de los aranceles por parte de ellos para llevar a cabo el convenio.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
31	Que posibilidades hay para que se contrate otro médico internista ya que el tenemos en Usulután no da abasto ya que las citas hoy por hoy tiene espacio hasta para en diciembre dar citas. Gracias.	Se ha solicitado a través de las bases de licitación de especialistas los cuales han salido desiertos, se seguirá haciendo el esfuerzo para su contratación. También se ha enviado requerimiento a Desarrollo Humano para contratación institucional.
32	Que podemos hacer cuando en un hospital privado nos dan a firmar la orden de pago en limpio o sea el costo del ingreso de un paciente casi siempre lo dan en blanco solo para que uno lo firme y dicen que ellos después lo llenan.	No hay que firmarla, hay que exigir que esté llena, de tener problemas en la prestación del servicio hay que denunciarlo
33	Dentro de los proyectos a mediado plazo se encontrará la construcción del hospital. Uno a nivel de zona occidental, central y oriental. Seria un opción de dignificar al magisterio.	Por el momento no se tienen las condiciones financieras
34	Porque se compra medicamento de baja calidad.	La adquisición se realiza a través de procesos libres de participación regulados por la LACAP, y se verifica que todos los medicamentos adquiridos cumplan con los permisos y especificaciones técnicas.
35	Por que no podemos trasladarnos a otro médico de familia al municipio que se pertenece.	Los traslados deben ser solicitados con las justificaciones del caso y tramitados en cada Policlínico Magisterial.
36	Porqué los exámenes que son de costo alto y no se los aprueban.	Todos los exámenes que posterior a una evaluación medica son necesarios son aprobados.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
37	¿Cómo queda la dignificación si usted dice que de 7 recetas que al menos le cobran 5?	Ningún medicamento es cobrado al usuario, en caso de ser así debe ser denunciado al ISBM
38	¿Cuándo el paciente se tiene que pinchar 2 veces porque solo algunos exámenes hacen en un lugar los otros en el policlínico o consultorio particular?	Hay que acudir primero a los laboratorios institucionales, para el caso de Cuscatlán al Policlínico Magisterial de Cojutepeque, quienes le darán la orientación respectiva.
39	Peticiones: incrementar servicios de laboratorio, odontología, ginecológicos, pediátricos, fisioterapia y exámenes como ultrasonografías, radiografías en Usulután para no viajar grandes distancias. Incurre en gastos y abandono de Centros escolares. Por favor: Que en el laboratorio de Usulután se brinde un buen servicio y un buen trato del personal que ahí labora específicamente en el policlínico de Usulután.	En los procesos de adquisición de servicios y contrataciones se han gestionado dichos recursos, pero existe poca demanda de ofertas en muchos departamentos. En relación al personal se sensibilizará para una mejor atención.
40	Cuáles son los programas de Recreación que maneja el ISBM	El ISBM, cuenta con un Centro Recreativo Magisterial Metalío. Se realizan actividades tales como: Caminatas, Rallys, Pedaleadas, Carreras, actividades lúdicas. Asimismo se realiza el proyecto de conservación de tortugas marinas, que permite a los usuarios del ISBM, participar en liberaciones de los neonatos durante el último trimestre del año, en el Centro Recreativo Magisterial METALIO.
41	¿Por qué nuestros padres no pueden ser beneficiados con el servicio de salud del ISBM?	No hay viabilidad debido a que la Ley del ISBM, en los artículos 2 y 5, establece quienes tendrán derecho a recibir la cobertura del servicio hospitalario

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
42	<p>¿Por qué en San Miguel están difícil pasar con un especialista? Yo tengo un año de estar intentando pasar consulta con el neurólogo y siempre me dicen que ya no hay cupo; que vaya para el hospital nacional y en el Hospital es “pésima” la atención.</p>	<p>Falta de ofertas por parte de especialistas para dichos departamento lo que hace que las citas sean prolongadas. En lo relativo a la atención del hospital se realizaran gestiones para mejorar dicho aspecto.</p>
43	<p>Podrían ordenar que medicamentos se despachan en policlínico o en farmacias ya que hay medicamentos que no se sabe quien entrega.</p>	<p>Los medicamentos de patologías agudas (cuadro A) se despachan en farmacias contratadas y los medicamentos de uso crónico (cuadro B) en botiquines magisteriales y en farmacias privadas cuando son liberados. Los cuadros antes mencionados pueden consultarse en la pagina web institucional.</p>

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
44	¿a qué se debe la escasez de medicamentos en las farmacias?	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
45	¿Por qué en Suchitoto no abren una farmacia con todo el medicamento necesitado?	Los medicamentos de patologías agudas (cuadro A) se despachan en farmacias contratadas y los medicamentos de uso crónico (cuadro B) en botiquines magisteriales y en farmacias privadas cuando son liberados. Los cuadros antes mencionados pueden consultarse en la pagina web institucional.
46	Sugerencias: mejorar el servicio de entrega de medicamentos en Cojutepeque. – incluir en los servicios la infertilidad en mujeres cotizantes. – incluir lentes cuando son medicados.	En lo relativo a servicio de infertilidad existe poca ofertas de esta especialidad a nivel nacional. En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones
47	Los medicamentos rápido se termina el monto.	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Felicitaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
48	Solamente agradecer el servicio que nos brindan, es uno de los más importantes, lo único a veces lo complicado es el medicamento que no encontramos.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza.
49	Estoy muy satisfecha por la atención que se a dado a mi familia ya que todos los exámenes necesarios se los han realizado ya que eran de alto costo. – se debe mejorar la entrega de medicamentos.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza. Referente a la entrega de medicamentos los procesos de adquisición se realizan a traves de procesos LACAP y convenios con organismos internacionales para dispensar los medicamentos necesarios de acuerdo al diagnóstico medico de los pacientes.
50	Agradecimiento al ISBM por las mejoras y el gran esfuerzo que se hace por el bienestar de la salud de los docentes y sus familias. Bendiciones a todos.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza.

Categoría : Hospital ISBM

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
51	¿Cuándo inicia la construcción del Policlínico en Santa Elena, Usulután?	El proyecto de inversión ya esta aprobado por el Ministerio de Hacienda para ejecutarse en los años 2019 y 2020.
52	Necesitamos un hospital solo para maestros. – mas presupuesto a las farmacias para que haya medicina. Porque razón aun no tenemos un hospital únicamente para docentes (infraestructura) si nuestras cotizaciones no pasan. Cuando tendremos el hospital propio.	Por el momento no se cuenta con las condiciones financieras adecuadas para su implementación debido a las contribuciones familiares que realizan los docentes, ya que para construir, equipar y brindar atención en un hospital el costo es elevado. Las asignaciones para la dispensación de medicamentos se realiza con base a los consumos históricos por cada lugar.

Categoría : Hospitales Nacionales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
53	¿Cómo mejorar la atención en Emergencia en los Hospitales Nacionales (Hospital San Juan de Dios de San Miguel)?	En caso de recibir una mala atención debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico. oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
54	¿Cómo pueden mejorar los servicios de laboratorio? Que sea en un solo lugar	De momento no es posible realizar los exámenes en un solo lugar, por la naturaleza de los mismos, ya que estos pueden ser clínicos, radiológicos, electrodiagnósticos y patológicos
55	Que los compañeros que se jubilen sean atendidos en ISBM.	Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad y promover posteriormente la reforma de Ley que corresponda.
56	Al someternos a cirugías que no nos las hagan los practicantes porque corremos peligro por su poca experiencia.	Los servicios que brinda el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial no son brindados por médicos practicantes ya que los requisitos de contratación establecen que deben ser médicos especialistas quienes realizan los procedimientos o brinda la atención a los usuarios que lo requieren, sin embargo cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
57	¿Por qué hay casos de accidentes y fracturas se atienden de inmediato y si hay atrofia después no pueden atenderla luego y tiene que pasar meses para eso.	Quién establece el inicio del proceso de la rehabilitación a través de la fisioterapia es el médico tratante, que es el cirujano que realizó el procedimiento
58	Que en el Hospital de Nuestra Señora de Fátima exista una especialista en dermatología, porque no hay.	Ya se cuenta con dicho recurso en el Hospital de Nuestra Señora de Fatima desde el mes de febrero de 2019.
59	¿Porqué el hospital Metropól, en la mayoría de ingresos hacen cirugía de apendicitis?	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario. No obstante se verificará su inquietud.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Hospitales Públicos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
60	¿ porque en el hospital Rosales no hay un lugar con mejores condiciones para los profesores con personal exclusivo contratados por el ISBM?	A partir del año 2017 se coordinó con las autoridades del hospital y se trasladó la consulta del ISBM, incluyendo Ingresos hospitalarios y consulta ambulatoria a una área en mejores condiciones.
61	¿Cuando uno pasa consulta de emergencia en el hospital de Cojutepeque como paciente de BM es pago extra que recibe quien lo atiende a uno? Porque lo tratan pésimo a uno algunos doctores y enfermeras.	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
62	Que en los hospitales tengan buena atención no mala atención.	El ISBM procura atender con calidad a todos los usuarios en forma directa así como con los distintos proveedores. sugerimos que cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Categoría : Medicamentos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
63	¿Por qué no todos los medicamentos que BM da a los maestros es de buena calidad, así como los laboratorios contratados?	La adquisición de medicamentos despachados por la farmacia se establece a través de proceso LACAP, y el permiso de dispensación es otorgado por la DNM. Es conveniente que el usuario verifique si el producto despachado es conforme a lo ofertado según información que debe estar en cartelera de la farmacia.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
64	Necesitamos psiquiatras a nivel de zona oriental. Me toca ir hasta San Salvador.	Se cuenta con servicio de psiquiatría en la zona oriental
65	Recomendación: Que las consultas comiencen a las 7 am y no a las 8 am de palabra y a las 9 am en la práctica.	Si el caso es en los establecimientos del ISBM en la zona Paracentral, los Policlínicos inician labor a las 7:00 am y los Consultorios Magisteriales a las 8:00 am. Nuestro sistema nos permite ver la hora en que enfermería anota al paciente para la atención, y el médico inicia la consulta, por lo que cualquier incumplimiento puede ser corroborado. Lo único que se requiere es la denuncia del caso en particular, anotando el nombre del establecimiento, nombre del médico y/o Auxiliar de Enfermería, día y hora.
66	En los policlínicos de Usulután y San Miguel, las enfermeras no quieren hacer el electrocardiograma ya que manifiestan que los días sábados no se hacen y día de semana no tiene tiempo, me toco esperar 4 horas para que me lo hicieran de muy mala gana.	En todos los Policlínicos Magisteriales se pueden realizar los electrocardiogramas de acuerdo a los parámetros establecidos. Cuando haya una desatención se solicita realizar una denuncia a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
67	En el Policlínico de Santiago de María, hay solo un doctor, que no da abasto para la atención de tantos docentes que necesitamos atención médica.	se están realizando los procesos de requerimiento para la contratación

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
68	Necesitamos citas con especialistas más luego. Nos dejan muy largas las citas en días.	La consulta inicialmente la da el médico magisterial posteriormente el refiere al paciente a los médicos especialistas, cuando lo considere pertinente.
69	¿hay limites en consultas con especialistas en el año? ¿hijos mayores de 25 años son dependientes pero no estudian, tiene el derecho a las prestaciones?	La norma establece 3 consultas por año por especialidad. Los controles serán brindados por el medico magisterial. Si se requieren mas consultas será de acuerdo a la evaluación del medico magisterial. Hasta los 25 años, si se encuentran estudiando y dependen económicamente de sus padres. Asimismo, los de cualquier edad, con discapacidad o invalidez total, previo Dictamen de la Comisión Calificadora de Invalidez, mientras dure la relación laboral del docente cotizante con el MINED.
70	Tengo inquietud que las citas con los médicos de especialidades las están dejando dentro de 4 meses, yo he hecho hoy en junio y hasta octubre me la han dejado.	La norma establece 3 consultas por año por especialidad. Los controles serán brindados por el medico magisterial.
71	¿Porqué no se cuenta con los servicios de los distintos especialistas en la salud en este Departamento ? (Cuscatlán)	Se han realizado los procesos de contratación de las especialidades básicas, pero en muchas ocasiones no se reciben candidatos para cubrir dichas plazas. Los sub especialistas son muy escasos y en muchas ocasiones no están interesados en prestar sus servicios al ISBM.

Categoría : Odontólogos Institucionales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
72	¿Porqué no cubre poner frenos dentales?	El servicio de Ortodoncia es considerado técnicamente como estético, situación que no contempla la Ley y por tal razón no es cubierto por el ISBM

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
73	Porqué en algunas enfermedades crónicas no entregan el medicamento completo para el uso de los pacientes.	La indicación de los medicamentos obedece al criterio del médico tratante.
74	Pienso que en Usulután Deberíamos de Tener ya médicos especialistas esto nos ayudaría mucho y no tendríamos que viajar a San Salvador o San Miguel.	Se han realizado los procesos de contratación de las especialidades básicas, pero en muchas ocasiones no se reciben candidatos para cubrir dichas plazas. Los sub especialistas son muy escasos y en muchas ocasiones no están interesados en prestar sus servicios al ISBM.
75	Tener un consultorio en el hospital de Santiago de María las 24 horas y para emergencias.	Se han realizado las gestiones para hacer convenio con el Hospital, sin embargo expresa no tener la capacidad instalada.
76	¿Qué paso con el proceso que se realizó el año pasado, para ubicar psicólogos en los Policlínicos del país, los cuales no se sabe nada hasta la fecha ya que es necesario y prioritario.	Actualmente se cuenta con 15 psicólogos contratados y se brindan los servicios a nivel nacional. Se debió suspender temporalmente el proceso de contratación de los psicólogos pero se está cerrando dicho proceso.
77	En dos ocasiones he ido a consulta y no he pasado, porque el Policlínico está saturado de pacientes y los doctores no dan abasto, ¿Qué hacer en este caso? Muy grave de salud por cierto de mi garganta.	La atención se brinda por orden de llegada, en casos de emergencia el médico evalúa para su atención inmediata, sin embargo cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
78	¿Por qué los sábados no atienden a 2 pacientes de la misma familia? En mi caso iba enferma y tuve que elegir que pasara mi hija.	Sí, pueden pasar consulta médica el mismo día conforme el orden de llegada, siempre y cuando hayan registrado e informado a enfermería, quienes pasaran consulta y el motivo de la misma.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
79	¿Por qué ISBM no contrata personal capacitado que tenga amabilidad y buen trato a los pacientes en los Policlínicos, ya que hay mala atención en algunos?	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe trasladarse la queja o reclamo a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico. oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
80	¿Por qué las citas las dejan muy tardadas? ¿algunas trabajadoras de Bienestar son muy pesadas lo tratan muy mal?	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe trasladarse la queja o reclamo a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico. oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
81	En el Policlínico de Ilopango con respecto al despacho del medicamento cuando uno sale de la consulta 4:30 pm ya la persona que despacha ya se ha marchado. Mi sugerencia sería que salga hasta las 5:00 p.m.	Se encuentra en proceso de contratación otra persona.
82	Quiero saber ¿Qué pasó con el proyecto de construcción de la edificación de un policlínico que se dijo en un momento que ya iba a iniciar en el municipio de Santa Elena?	Se encuentra en proceso el estudio de factibilidad.
83	Necesitamos más amabilidad de parte de las nurses(enfermeras).	La institución está capacitando a su personal en el trato al usuario. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe notificarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Prestaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
84	Soy usuario en el policlínico Usulután. Si la incapacidad es por 3 días entra en los 90 días de incapacidad que tiene derecho el docente.	Es parte de los 90 días y debe ser tramitada conforme a normativa administrativa del MINED
85	¿Por qué a los hijos que están solteros y dependen del docente, no se atienden solo porque no estudia? ¿si el docente no tiene hijos que estén afiliados al ISBM le pueden dar lentes? ¿Por qué no dar cobertura para los hijos mayores de 21 años sin poder estar estudiando, si es que el ISBM ha tenido reformas para ayudar a la familia docente?	Los hijos entre los 21 y 25 años, deben comprobar que se encuentran estudiando para continuar gozando de los servicios de salud. En el caso que no estudien por alguna enfermedad, deben ser evaluados por la Comisión Calificadora de Invalidez, para que se emita Dictamen de invalidez (Conforme al literal c y d) del artículo 5 de la Ley del ISBM.
86	¿Por qué no entran los padres a ISBM de los cotizantes que no tienen hijos ni esposos/as?	La Ley del ISBM, en los artículos 2 y 5, tendrán derecho a recibir la cobertura del servicio hospitalario , los cónyuge o conviviente e hijos (grupo familiar)
87	Porque no hay un hospital en Usulután para los maestros y familiares.	El servicio en Usulután se brinda a través del Hospital Metropol, asimismo pueden acudir al Hospital San Juan de Dios y Hospital San Francisco, ambos de san miguel.
88	Necesitamos un doctor de familia en Mercedes Umaña y que cubra varios municipios aledaños.	Se evaluara la factibilidad, ya que esto es el resultado de la población usuaria determinada para cada lugar.
89	¿Cuáles son los futuros proyectos para el policlínico de Usulután?	Se evaluara obtener un local mas amplio y luego contratar los recursos necesarios para el funcionamiento adecuado

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Queja

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
90	También tener un Neurólogo en Oriente.	En la actualidad se cuenta con servicios de medico privado en especialidad de neurología en San Miguel y en el Hospital Nacional de dicho departamento.
91	Que se puede hacer con los maestros que consultan cada 8 días? O seguido y con toda la familia obligatoriamente aunque no sea grave la enfermedad.	Las consultas son requeridas por los usuarios y es el médico quien evalúa la condición del paciente.
92	Buenos días: yo vivo en san salvador, en la zona sur, trabajo en Cuscatlán ¿Por qué quitaron el Policlínico de San Jacinto? Afecta a todos los maestros de san Jacinto, san marcos, santo Tomas, Santiago, Panchimalco porque no hay otro en esa zona.	El inmueble donde se brindaban los servicios, presentaba daño estructural por lo que hubo que tomar la decisión de trasladarlo hacia un inmueble propio mientras se encuentra un local que reúna las condiciones para prestar servicios de salud, y que la zona presente relativa seguridad.
93	¿Por qué no hay una clínica de atención para cuando nos enfermamos en el transcurso de la noche sino que nos toca ir al hospital de Ilobasco y en el cual no hay atención. Una clínica de odontología dentro del Policlínico.	Las emergencias nocturnas son atendidas por los hospitales públicos y privados, teniendo cercano al departamento de Cuscatlán también el Hospital Nacional de Cojutepeque. Con relación a la consulta odontológica la puede realizar con médicos privados en el departamento de Cuscatlán.
94	¿Por qué dan poca incapacidad a docentes por maternidad cuando pierden a sus hijos? - ¿Por qué muchas veces no hay presupuesto para exámenes generales?	La incapacidad por maternidad comprende la lactancia materna, en el caso de una paciente que por cualquier causa no logra finalizar el embarazo, se cubre únicamente el periodo que de conformidad al medico tratante requiere para la recuperación de la madre, que generalmente es de 40 días, de acuerdo a la evaluación médica. Referente a los exámenes, se están fortaleciendo los laboratorios clínicos institucionales a fin de dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios.

Categoría : Sugerencias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
95	Como esposa agradecida por todos los servicios brindados, pero pedirles agilizar la adquisición de medicamentos Micofenolato Mofetilo para mi esposo paciente de trasplante de Riñón desde hace 13 años. Gracias a Dios y al ISBM. Reiterar mis agradecimientos por todos los servicios brindados.	Se harán las acciones correspondientes para resolver su caso.

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
96	Porqué en el Hospital de San Miguel hacen llegar al maestro antes de 7 AM y el médico llega a las 9-11- o hasta por la tarde, haciendo perder tiempo.	Se sostuvo reunión con la Dirección del Hospital de San Miguel a efectos de resolver inconformidades de los usuarios.

Departamento: Cuscatlán

Categoría : Varios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
97	Pueden los de la Departamentales obligar a los docentes que están amparados al decreto por enfermedad. Cuando el medico aun considera la imposibilidad de trabajar. Aunque ya le falte poco para tener los 55 años de edad.	La responsabilidad del Instituto es la emisión del dictamen médico y la gestión administrativa del personal que solicita el beneficio por enfermedad incapacitante o terminal corresponde al MINED
98	¿Qué pasara con los docentes que ya cumplen con la edad y tiempo de servicio que están amparados al decreto de enfermedades terminales e incapacitantes?	La responsabilidad del Instituto es la emisión del dictamen médico y la gestión administrativa del personal que solicita el beneficio por enfermedad incapacitante o terminal corresponde al MINED