

EL INFRASCRITO DIRECTOR PRESIDENTE DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, **CERTIFICA**: Que en la sesión ordinaria realizada el día veintidós de mayo de dos mil dieciocho, en la ciudad de San Salvador, en el **PUNTO OCHO del ACTA NÚMERO DOSCIENTOS DIECISÉIS**, el Consejo Directivo tomó el siguiente Acuerdo:

Finalizada la presentación y revisión del documento final del Instructivo No. 21/2018, denominado "INSTRUCTIVO PARA TRÁMITES DE REINTEGRO POR UTILIZACIÓN DE FORMA INADECUADA DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO Y DE SOLICITUDES DE REEMBOLSOS POR GASTOS MÉDICOS", y efectuados en el acto los cambios recomendados por el pleno, de conformidad a lo dispuesto en los Artículos 20 literal b), 22 literal k), 48 y 49 de la Ley del ISBM, el Consejo Directivo unánimemente **ACUERDA**:

I. **Derogar el Instructivo No. 18/2015**, denominado "INSTRUCTIVO PARA TRÁMITES DE REINTEGRO AL INSTITUTO Y DE REEMBOLSOS A USUARIOS POR GASTOS MÉDICOS".

II. **Aprobar el Instructivo ISBM No. 21/2018**, denominado "INSTRUCTIVO PARA TRÁMITES DE REINTEGRO POR UTILIZACIÓN DE FORMA INADECUADA DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO Y DE SOLICITUDES DE REEMBOLSOS POR GASTOS MÉDICOS", conforme al detalle siguiente:

INSTRUCTIVO PARA TRÁMITES DE REINTEGRO POR UTILIZACIÓN DE FORMA INADECUADA DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO Y DE SOLICITUDES DE REEMBOLSOS POR GASTOS MÉDICOS

I. OBJETIVO

Contar con lineamientos institucionales a seguir para el reintegro de fondos al Instituto por parte del docente, por la utilización en forma inadecuada de los servicios, así como los reembolsos que el Instituto deba proporcionar al docente, por gastos médicos hospitalarios en que hubiere incurrido, a consecuencia de no habersele proporcionado el servicio a que tenía derecho.

II. ALCANCE

Estarán sujetos a la aplicación del presente instructivo los usuarios de los servicios médicos hospitalarios que, de conformidad a la Ley tengan derecho a la cobertura de salud, los proveedores de servicios y todos los funcionarios y empleados de las diferentes dependencias del ISBM involucradas en estos trámites.

III. BASE LEGAL

El presente instructivo se emite de conformidad a lo establecido en la Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, Artículos 2, 3, 5, 25, 40, 48 y 49.

IV. CASOS EN LOS QUE PROCEDE EL REINTEGRO AL INSTITUTO

De conformidad con lo establecido en los Artículos 40 y 48 de la Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, el reintegro por utilización inadecuada de los servicios médicos hospitalarios por parte del docente y sus beneficiarios, procede de acuerdo a lo siguientes casos:

Cuando la enfermedad fuere causada deliberadamente por el servidor público docente y/o sus beneficiarios, y que esta se debiera a mala conducta de los mismos, o no se cumpliera con las prescripciones médicas para su tratamiento o curación; considerándose que incurre en mala conducta cuando la enfermedad o complicaciones en su cuadro médico se originaren de las circunstancias tales como:

- a) En los casos en los cuales la enfermedad sobreviniere a causa de los servicios de salud que no sean brindados por médicos o instituciones debidamente autorizados por el Consejo Superior de Salud Pública.
- b) Cuando la enfermedad tuviere como origen la reincidencia por abuso en el consumo de alcohol, drogas o psicofármacos.
- c) El docente y/o beneficiarios que se sometiere bajo su consentimiento a la aplicación de cualquier clase de experimento que atente contra su vida o salud.
- d) El docente y/o beneficiarios que se negaren a recibir tratamiento médico imprescindible para diagnosticar su enfermedad, o para recuperar su salud.
- e) Por sobrevenir la enfermedad a causa de aborto provocado o automedicación.
- f) En los casos en que el docente y/o sus beneficiarios comercializaren sus órganos.
- g) El docente y/o sus beneficiarios que resultare con lesiones o menoscabo en su salud como producto de la comisión de actos ilícitos que ha sido condenado por sentencia ejecutoriada en el país o en el extranjero.
- h) El docente y/o sus beneficiarios que incurran en fraude o adulteren documentos con el fin de obtener cualquiera de las prestaciones establecidas en la Ley del ISBM.
- i) En todos los casos en los cuales el docente y/o sus beneficiarios, incurriere en malicia o grave infracción a las normas de salud que estuviere obligado a respetar en virtud de disposición legal.

Así mismo, procede el reintegro si de los exámenes y análisis médicos practicados o por cualquier otro medio, se dedujera o se estableciera la utilización inadecuada o fraudulenta de los diferentes servicios médicos hospitalarios, o mediante falsedad los hubiera obtenido.

En los casos que los servicios de que trata lo anterior, se hubieran prestado a alguno de los beneficiarios, la responsabilidad de los reintegros será del docente.

V. PROCEDIMIENTO PARA EL REINTEGRO AL ISBM POR PARTE DEL DOCENTE, POR LA UTILIZACIÓN EN FORMA INADECUADA DE LOS SERVICIOS.

- a) Para iniciar un Procedimiento de Reintegro en caso de presumirse utilización en forma inadecuada de los servicios del Instituto o falsedad, por parte de servidor público docente o de alguno de sus beneficiarios, debe existir un informe escrito sobre el uso inadecuado de los servicios o la mala conducta del usuario en el origen o no recuperación de su enfermedad. Los proveedores de servicios médicos hospitalarios y de otras atenciones en salud, incluido el despacho de medicamentos, con los que cuente el ISBM, los supervisores de apoyo médico hospitalario, funcionarios o empleados de cualquier otra dependencia del Instituto que detecten la posible anomalía, estarán obligados a presentar dicho informe a la División de Supervisión y Control. (Anexo 1. Modelo de Informe.)
- b) La División de Supervisión y Control será la responsable de recabar la documentación que considere necesaria y de realizar las investigaciones respecto de las anomalías detectadas, quien presentará a la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, el informe técnico acompañado del resultado de dicha investigación, con todas las pruebas que documenten la posible infracción por parte del usuario en perjuicio de ISBM.
- c) La Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros revisará, analizará y establecerá si existen suficientes elementos para dar inicio al trámite y, de ser procedente, remitirá a la División de Supervisión y Control el expediente con la recomendación de inicio del proceso por la supuesta infracción, determinando la cantidad en concepto de reintegro más una penalización un 2% de interés anual adicional, la cual será calculada por la Unidad Financiera Institucional. Posteriormente la División, a través de la Sub Dirección de Salud, someterá el caso al conocimiento del Consejo Directivo mediante la presentación de Punto de Acta; dicha autoridad encomendará a la Unidad Jurídica realizar el trámite que establece el Artículo 48 de la Ley del ISBM una vez reciba el expediente del caso.

- d) La División de Supervisión y Control remitirá el expediente a la Unidad Jurídica, que será la responsable de notificar el inicio del procedimiento al posible infractor para que, en un plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que reciba la notificación, aporte las explicaciones por escrito, anexando al mismo las pruebas pertinentes que desvirtúen los señalamientos que se le hubieren hecho.
- e) Transcurrido el plazo referido anteriormente, con o sin la respuesta del presunto infractor, la Unidad Jurídica, en un plazo no mayor de tres días hábiles, remitirá al Consejo Directivo el expediente con la recomendación para que emita resolución final, según sea el caso.
- f) El Consejo Directivo emitirá la resolución final en un plazo no mayor de quince días hábiles, a excepción que requiera la práctica de otras diligencias.
- g) En caso de requerirse la práctica de otras diligencias, el Consejo Directivo devolverá el expediente a la Unidad Jurídica dentro de los quince días hábiles, posteriores a la recepción del mismo, para que esta las practique en los siguientes ocho días hábiles.
- h) Practicadas las diligencias y remitidas estas por la Unidad Jurídica, el Consejo Directivo tendrá quince días hábiles para pronunciar la resolución final, la cual será notificada al infractor por la Unidad Jurídica, para los efectos consiguientes.

El ISBM podrá conceder al docente infractor que lo solicite, que el reintegro de la cantidad determinada se haga efectivo en varios pagos. Las cuotas serán establecidas de común acuerdo entre el docente y la Unidad Financiera Institucional, de lo cual se dejará constancia escrita, debiendo informar la referida Unidad al Consejo Directivo sobre dicho acuerdo, con copia a la Unidad Jurídica y a la Sub Dirección de Salud.

- i) De la resolución que pronunciare el Consejo Directivo, se podrá interponer **recurso de revisión** ante la misma autoridad y dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación, el cual deberá ser presentado en Oficinas Centrales del ISBM, debiendo resolverse dentro del plazo de treinta días hábiles.

Se podrá recurrir de las resoluciones finales del Consejo Directivo debidamente notificadas, conforme a lo establecido en el Artículo 48 de la Ley del ISBM, por única vez, para ante la misma autoridad, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que al dictar el acto se haya incurrido en error de hecho, que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.
2. Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.

3. Que existan otros elementos de juicio, no aportados anteriormente, capaces de modificar los argumentos que fundamentan la resolución recurrida.

j) El escrito mediante el cual se interponga el recurso de revisión, deberá dirigirse al Consejo Directivo del ISBM y contener, como mínimo, los siguientes datos y cumplir con los requisitos que a continuación se establecen:

1. Lugar y fecha del escrito;
2. Autoridad ante quien se interpone el recurso (autoridad que emitió el acto que se impugna);
3. Nombres y apellidos del recurrente, según documento de identidad con que se identifique;
4. Número de afiliación al ISBM y lugar de trabajo del docente;
5. Número del documento de identidad vigente con que se identifique el recurrente;
6. Lugar para oír notificaciones (dirección de su domicilio o su dirección de correo electrónico) y número de teléfono móvil o fijo donde pueda ser localizado;
7. La identificación precisa del caso y resolución a los que se refiere, incluyendo la fecha en que la decisión le fue notificada, la relación concisa de los hechos (las razones de hecho y de derecho) por los cuales no está de acuerdo con dicha resolución y aportar, si existieran, nuevos elementos de juicio o documentación adicional que pudieran modificar la decisión de la máxima autoridad del Instituto; y
8. Firma del recurrente.

El escrito anterior deberá presentarse en la Mesa de Entrada de las Oficinas Centrales del ISBM en la ciudad de San Salvador y, al momento de su presentación, el usuario deberá identificarse con su Documento Único de Identidad o, en su defecto, con su Carné de Afiliación al ISBM, licencia de conducir vehículos o pasaporte vigente. Si quien recurre es el apoderado del docente, deberá especificarlo así en el escrito y acreditar documentalmente tal calidad.

En caso que el escrito sea presentado por persona distinta al usuario, la firma del recurrente deberá estar legalizada por notario.

No procederán los recursos de revisión presentados fuera del plazo y forma antes mencionados.

k) El Consejo Directivo remitirá el recurso con la documentación anexa, si la hubiere, al conocimiento de la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, para que esta, juntamente con la División de Supervisión y Control del ISBM, realicen la revisión y análisis del mismo, emitiendo la recomendación pertinente al Consejo Directivo a través de la Sub Dirección de Salud, que será la encargada de tramitar el Punto de Acta para la toma del acuerdo correspondiente.

- l) Si la resolución final del Consejo Directivo es desfavorable para el docente, deberá reintegrar el costo de los servicios utilizados inadecuadamente o mediante falsedad, más una penalidad del 2% de interés anual adicional; conforme al Artículo 48 literal g) de la Ley del Instituto.

La Unidad Financiera Institucional será la encargada de dar el seguimiento necesario para remitir la correspondencia y documentación pertinente al Mined, informando sobre el caso y lo resuelto, en un plazo no mayor de quince días hábiles, para dar continuidad a la recuperación del monto establecido según resolución final.

VI. CASOS EN LOS QUE PROCEDE EL REEMBOLSO POR EL INSTITUTO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 49 de la Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, el servidor público docente tendrá derecho a que el ISBM le reembolse los gastos médico-hospitalarios en que hubiera incurrido a consecuencia de no haberle proporcionado los servicios a que tiene derecho, en los siguientes casos:

- 1) Cuando por circunstancias especiales de emergencia, o por condiciones o patologías específicas del paciente, no hubiera sido posible su atención por los médicos o centros hospitalarios mediante los cuales el Instituto proporcione el servicio.
- 2) Cuando se tratare de procedimientos de diagnósticos o tratamientos que estando en el cuadro básico de servicios que proporciona el Instituto, éste no pudiera brindarlos en ese momento.
- 3) Cuando se tratare de medicamentos que, estando comprendidos dentro del respectivo cuadro básico de medicamentos del Instituto y no se contara con existencias, fueren los específicos o indispensables para el restablecimiento de la salud del paciente.
- 4) Cuando se tratare de medicamentos que, no estando comprendidos dentro del respectivo cuadro básico de medicamentos del instituto, y luego de haberse comprobado que ninguno de los medicamentos existentes, pueda resolver los problemas de salud del servidor público docente, fueren los específicos o indispensables para el restablecimiento de la salud del paciente.

El reembolso será procedente, previa comprobación al Instituto de las situaciones anteriores, y cuando el servicio lo haya adquirido el docente dentro del territorio nacional.

VII. PROCEDIMIENTO PARA EL REEMBOLSO POR PARTE DEL ISBM POR GASTOS MÉDICO-HOSPITALARIOS EN QUE HUBIERE INCURRIDO EL DOCENTE A

CONSECUENCIA DE NO HABÉRSELE PROPORCIONADO EL SERVICIO A QUE TIENE DERECHO.

- a) Para iniciar un Procedimiento de Reembolso de Gastos Médico-Hospitalarios en los que hubiere incurrido un docente a consecuencia de no haberle proporcionado el ISBM el servicio a que tiene derecho, se deberá presentar la solicitud del trámite de reembolso, con la información requerida, según modelo, y firmada por el servidor público docente o su apoderado. Si quien hace la solicitud es un apoderado del docente, deberá especificarlo así en el escrito y acreditar documentalmente tal calidad.

En caso de encontrarse el servidor público docente en condición médica que le imposibilite firmar, cualquiera de sus beneficiarios mayores de edad que estén inscritos en el ISBM podrá firmar y presentar la referida solicitud, anexando constancia médica de la imposibilidad que adolezca el docente.

La solicitud para iniciar este procedimiento, deberá dirigirse a la Jefatura de la División de Supervisión y Control del Instituto, dentro del plazo máximo de ciento ochenta días calendario, contados a partir del día en que efectuó el gasto, siempre y cuando el usuario se encuentre activo en el sistema al momento de recibir el bien y/o el servicio; se deberá precisar el monto concreto del gasto y la causa específica por la que solicita el reembolso y anexar la demás documentación original de respaldo, según el caso lo requiera. (Anexo 2, Modelo de Solicitud de Reembolso).

- b) La solicitud de reembolso, las facturas originales y los demás documentos de respaldo, podrán presentarse en Policlínicos Magisteriales, Centros de Atención Regional u Oficinas Centrales.

El personal designado para la recepción de solicitudes de reembolsos en dichos establecimientos, verificará que la solicitud esté debidamente firmada y cuales documentos se anexan a ella; después emitirá una constancia de recepción, siempre y cuando la solicitud contenga el nombre completo del solicitante, la factura original y lugar señalado para notificaciones. Acto seguido, deberá ingresarse la solicitud y documentación anexa en el Sistema de Transparencia Documental, TRANSDOC, y transferirse a la División de Supervisión y Control.

Cuando la documentación presentada esté incompleta o no sea la pertinente, la División de Supervisión y Control lo notificará al usuario para que realice las subsanaciones indispensables dentro de un plazo que se determine.

Las facturas en original (duplicado-cliente) de los gastos médico-hospitalarios en los que hubiere incurrido el servidor público docente, deben estar emitidas a nombre de este o de sus beneficiarios inscritos en el ISBM, con los requisitos establecidos en las leyes tributarias, tales como: detalle de los bienes o servicios recibidos, fecha de emisión y el monto consignado en dólares de los Estados Unidos de América.

c) El personal designado para recibir solicitudes de reembolsos en Oficinas Centrales, Centros de Atención Regionales, Coordinadores Administrativos y Auxiliares Administrativos de Policlínicos Magisteriales, deberá transferir los casos que cumplan con los requisitos establecidos en la solicitud de reembolso, a la División de Supervisión y Control, dependencia que asignará el número respectivo de expediente, revisará la solicitud, los documentos anexos, los clasificará y tramitará, de acuerdo a lo siguiente:

1. Las solicitudes de reembolsos hasta por el valor de US\$250.00, serán analizadas y resueltas por el Jefe de la División de Supervisión y Control.

La Jefatura de la Sub Dirección de Salud informará por escrito al Consejo Directivo, en la segunda sesión ordinaria de cada mes, sobre los casos de reembolsos que hayan sido analizados y resueltos en el mes anterior, por la Jefatura de la División de Supervisión y Control.

El informe deberá incluir, además, los datos siguientes:

- Detalle de la fecha en que se hayan ejecutado los pagos de los reembolsos aprobados por la Jefatura de la División de Supervisión y Control;
 - Especificación de las fechas en que se hayan realizado los pagos de los casos de reembolsos aprobados por el Consejo Directivo; y
 - Detalle de los casos de reembolsos que, en la instancia de la División de Supervisión y Control, se haya declarado improcedentes durante el mes reportado, ya sea por no cumplir con los requisitos establecidos para aprobar el pago o porque el usuario no subsanó observaciones efectuadas para completar información o presentar documentación complementaria a su solicitud.
2. Las solicitudes de reembolsos por montos de US\$250.01 en adelante, se remitirán a la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros para que realicen el análisis correspondiente y elaboren la propuesta de recomendación para el Consejo Directivo, la cual será presentada a través de un Punto de Acta que tramitará la Sub Dirección de Salud para la resolución respectiva, y será notificada oportunamente al usuario por personal de la División de Supervisión y Control.

Previamente al análisis de la Comisión, la División de Supervisión y Control hará la investigación correspondiente para proporcionarle la información necesaria para el estudio concreto de cada caso de reembolso.

De toda reunión de la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, se deberá levantar el Acta correspondiente, la cual será firmada por todos sus miembros; en ella se harán constar detalladamente los casos de reembolsos analizados y las respectivas recomendaciones para conocimiento y decisión del

Consejo Directivo. A esas reuniones asistirán, sin excepción, un técnico médico designado por la División de Supervisión y Control, un delegado de la Unidad Financiera Institucional y un delegado de la Unidad Jurídica.

3. La Jefatura de la División de Supervisión y Control deberá emitir, firmar y sellar la resolución de cada caso, ya sea autorizando o declarando improcedente el pago del reembolso solicitado; en ella se especificará lugar, día y hora de su emisión, y deberá contener la identificación completa del caso, así como la relación precisa y motivada de la respectiva decisión. El original de la resolución, se anexará al expediente institucional, juntamente con la notificación original del interesado, la cual será realizada por personal de la referida División.

Formalizada la resolución de todo caso de reembolso cuyo valor no supere los US\$250.00, se le entregará a la persona designada para efectuar notificaciones a los usuarios, a efecto que notifique al respectivo solicitante, tanto si el caso ha sido aprobado o fue declarado improcedente, así como para que se gestione, en su caso, el pago respectivo dentro del plazo máximo de tres días hábiles, con la Unidad Financiera Institucional; y, además, para que alimenten el sistema informático interno con la información detallada en cada resolución de la División.

- d) Sin excepción, las solicitudes de reembolso deberán ser sometidas a investigación y evaluación técnica de la División de Supervisión y Control, previo a resolver si es procedente o no su pago.

- e) Para realizar las evaluaciones y análisis de las solicitudes de reembolsos, se deberá tomar en consideración las siguientes condiciones:

1. En los casos en que los reembolsos sean por circunstancias especiales de emergencia, o por condiciones o patologías específicas del paciente y no hubiera sido posible su atención por los médicos o centros hospitalarios, mediante los cuales el Instituto proporcione el servicio, o que su traslado hacia un centro hospitalario proveedor de servicios al ISBM signifique un riesgo para su vida; el servidor público docente, sus beneficiarios o familiares, podrán informarlo al ISBM, en un plazo de treinta días hábiles contados a partir de su ingreso, a través de una nota explicativa de la circunstancia, en la que se exponga los motivos por los cuales no fue posible recibir la atención mediante los proveedores de servicios de salud del ISBM, anexando una copia certificada del expediente clínico completo de la atención recibida, la cual contenga un reporte operatorio, indicación y hoja de cumplimiento y cualquier otra situación importante, para que se verifique a través de la División de Supervisión y Control la situación presentada. La División de Supervisión y Control elaborará un resumen con la siguiente información: las condiciones del paciente por las cuales no fue posible brindarle atención a través de los servicios con los que cuenta el Instituto, los servicios recibidos; y análisis de la posibilidad de trasladar al paciente a un centro hospitalario proveedor de servicios del ISBM, en caso que aún

permanezca ingresado y si es factible desde el punto de vista médico. En los casos de procedimientos para patologías específicas tales como cobaltoterapia o radioterapia, se deberá agregar la hoja de indicación del tratamiento firmada y sellada por el médico oncólogo y la hoja de cumplimiento de las sesiones.

2. Cuando se tratare de procedimientos de diagnósticos o tratamientos que estando en el Cuadro Básico de Servicios que proporciona el ISBM, éste no pudiera brindarlos en ese momento, para realizar el procedimiento el servidor público docente requerirá que el personal designado para tal efecto en Policlínicos Magisteriales, Centros de Atención Regional u Oficinas Centrales, verifique por medio de la boleta prescrita por el médico tratante, si efectivamente el procedimiento se encuentra en el Cuadro Básico de Servicios que proporciona el ISBM, si no existe otro proveedor contratado que pueda proporcionar los servicios y si de acuerdo a la patología el procedimiento no pueda ser diferido. Dichas dependencias deberán extender una constancia de la causa por lo cual no han sido brindados los servicios. Para el inicio del trámite se requiere además el resultado de los exámenes prescritos al usuario, cuando aplique.
3. En los casos que se tratare de medicamentos que estando comprendidos dentro del respectivo Cuadro Básico de Medicamentos del ISBM y no se contara con existencias o el monto estuviere agotado y fueran los específicos o indispensables para el restablecimiento de la salud del paciente será necesario que la receta correspondiente lleve como constancia, los sellos de "no existencia", de "monto agotado" o "no adjudicado", de por lo menos dos farmacias contratadas por el ISBM en el mismo municipio, **con excepción**, de aquellos municipios en los que exista únicamente un proveedor de servicios contratado para el despacho del medicamento, en cuyo caso se requerirá que la receta lleve un solo sello de "no existencia", "monto agotado" o "no adjudicado", según la circunstancia que aplique al proveedor único.

En aquellos casos, cuando se tratare de medicamentos que son entregados en Botiquines Magisteriales y éstos no se encuentren en existencia, los encargados de Botiquines colocarán el sello de "no existencia" en la receta e informarán al usuario acerca de las liberaciones autorizadas, a efecto que busque el medicamento con cualquiera de los proveedores que los tengan disponibles y, si estos no lo dispensaren, deberán colocar también en la receta el sello que corresponda a la circunstancia particular que les impide entregarlo, según lo especificado en el párrafo anterior, para los efectos del numeral 3 del Romano VI de este instructivo.

4. En los casos comprendidos en el numeral 4 del Romano VI de este Instructivo, deberá comprobarse: **a)** que previo a la compra del medicamento cuyo reembolso se solicita, el servidor público docente presentó solicitud de medicamento específico o indispensable, tal como lo establece el instructivo que proporciona lineamientos institucionales para la autorización y entrega de medicamentos no comprendidos en Cuadro Básico de Medicamentos y de medicamentos crónicos restringidos; y **b)** que esa solicitud ha sido aprobada por el Comité Técnico Médico que revisa las solicitudes de trámite de adquisición de los referidos medicamentos, verificándose además que no ha sido posible su entrega a través del ISBM.

- f) En caso de ser necesaria información adicional o la presentada esté incompleta en cualquier trámite de reembolso, la División de Supervisión y Control solicitará por escrito al usuario que subsane la observación, quien deberá solventarla en un tiempo máximo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al que se le notifique la observación.

Vencido el plazo anterior sin haberse realizado la subsanación, la solicitud se declarará improcedente por medio de resolución de la División de Supervisión y Control en la que se hará constar de forma precisa el motivo de la improcedencia, quedando a salvo el derecho del peticionario de volver a presentar la solicitud de reembolso dentro del plazo que establece este instructivo, contado desde la fecha en que realizó el gasto según factura.

- g) Como parte de la investigación técnica, la División de Supervisión y Control verificará los precios o aranceles que el ISBM pague a sus proveedores de servicios de salud, a la fecha en la que se haya hecho el gasto, según detalle de la fecha de la factura presentada anexa a la respectiva solicitud de reembolso, a fin de determinar el monto del reembolso que sea recomendable aprobar, para lo cual podrá solicitar el apoyo de la División de Servicios de Salud, a través de la Sección de Gestión y Abastecimiento de Medicamentos, de la UACI y de la Coordinación de Seguimiento y Control de Contratos de la Unidad Financiera Institucional, mediante los informes respectivos.

La Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, con el apoyo de la Sub Dirección de Salud y la División de Supervisión y Control, comprobará los precios o aranceles mencionados en el párrafo anterior, en las reuniones que realice para conocer los casos de reembolsos que les competa analizar, mediante los informes que la División haya solicitado a las dependencias administrativas ya mencionadas.

- h) Para todas las solicitudes de reembolsos, la Sub Dirección de Salud y/o la División de Supervisión y Control, deberán realizar una comparación de precios de los bienes y servicios solicitados por los usuarios en concepto de reembolso, estimando aspectos tales como: aranceles institucionales, precio máximo establecido por la Dirección Nacional de Medicamentos y precio promedio de mercado a nivel nacional o regional, según aplique, para todo tipo de bienes y servicios de salud, procurando conciliar lo más favorable para el docente y para el instituto.

- i) La Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros se reunirá, al menos, dos veces cada mes, para conocer las solicitudes de reembolsos cuyos montos sean de US\$250.01 en adelante. El coordinador de la referida comisión será el Sub Director de Salud y contará con el apoyo del Jefe y personal de la División de Supervisión y Control.

Efectuado el análisis de la Comisión Técnica y con sus recomendaciones, según el Acta respectiva, el Sub Director de Salud o quien haga las veces del coordinador, presentará el Punto de Acta para conocimiento y decisión del Consejo Directivo, en la más próxima sesión ordinaria que realice dicha autoridad, salvo excepciones.

Una vez emitido y entregado el acuerdo correspondiente, el Subdirector de Salud comunicará los resultados al Jefe de la División de Supervisión y Control, y le entregará copia, digital o impresa, de la certificación de dicho acuerdo para que, a través del personal de dicha División designado para ello, se hagan las notificaciones de los resultados a cada uno de los solicitantes de reembolsos, tanto de los casos aprobados como de los declarados improcedentes, así como para que gestionen con la Unidad Financiera Institucional el pago respectivo de los casos aprobados, dentro del plazo máximo de tres días hábiles; y, además, para que alimenten el sistema informático interno con la información detallada en las certificaciones de acuerdos del Consejo Directivo.

- j) De las resoluciones administrativas emitidas por el Jefe de la División Supervisión y Control, y de los acuerdos del Consejo Directivo en los que se resuelva la procedencia o no del pago de reembolsos, debidamente notificados, se podrá interponer por escrito **recurso de revisión** de su caso, por única vez, dirigido a la autoridad que haya emitido el acto que se impugna, pudiendo presentarse el escrito en las Mesas de Entrada de Correspondencia de Policlínicos Magisteriales, Centros de Atención Regional u Oficinas Centrales. El recurso se deberá interponer dentro del plazo de tres días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la notificación respectiva.

El recurso de revisión y la documentación de respaldo que se anexe, deberá gestionarse a través del sistema de transparencia documental, TRANSDOC.

Se podrá recurrir el acto que apruebe o declare improcedente el pago de reembolso solicitado al ISBM, cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que al dictar el acto se haya incurrido en error de hecho, que resulte de los propios documentos incorporados al expediente.
2. Que aparezcan documentos de valor esencial para la resolución del asunto que, aunque sean posteriores, evidencien el error de la resolución recurrida.
3. Que existan otros elementos de juicio, no aportados anteriormente, capaces de modificar los argumentos que fundamentan la resolución recurrida.

En caso que el escrito fuere presentado por persona distinta al usuario, la firma del recurrente deberá estar legalizada por notario.

- k) El escrito a través del cual se interponga el recurso de revisión mencionado en el literal anterior, deberá contener los datos y requisitos que a continuación se establecen:

1. Lugar y fecha del escrito;

2. Autoridad a la que se dirige el recurso. (Si el reembolso solicitado es hasta la cantidad de US\$250.00, la autoridad será la División de Supervisión y Control; si el valor es de US\$250.01 en adelante, lo será el Consejo Directivo del ISBM.)
3. Nombres y apellidos del recurrente, según documento de identidad con que se identifique;
4. Número de afiliación al ISBM del docente y/o beneficiario, según aplique, y nombre del lugar de trabajo del docente;
5. Número del documento de identidad vigente con que se identifique el docente;
6. Lugar para oír notificaciones (dirección de su domicilio o su dirección de correo electrónico) y número de teléfono móvil o fijo donde pueda ser localizado;
7. La identificación precisa del caso y resolución a los que se refiere, incluyendo la fecha en que la decisión le fue notificada, la relación concisa de los hechos (las razones de hecho y de derecho) por los cuales no está de acuerdo con dicha resolución y aportar, si existieran, nuevos elementos de juicio o documentación adicional que pudieran modificar la decisión de la autoridad que resolvió;
8. Firma del recurrente.

No procederán los recursos de revisión presentados fuera del plazo y forma antes mencionados.

- l) El escrito mediante el que se interponga un recurso de revisión de caso de reembolso hasta por el valor de US\$250 y la documentación anexa, serán remitidos a la División de Supervisión y Control para la revisión y análisis de la Jefatura de esa División.

El recurso de revisión de caso de reembolso cuyo valor sea de US\$250.01 en adelante, y la documentación anexa, serán remitidos a la Presidencia del ISBM para que se haga del conocimiento del Consejo Directivo en la próxima sesión ordinaria; en caso de admitirse el recurso, se enviará la documentación al análisis y recomendación de la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, a través de la División de Supervisión y Control.

- m) Para tramitar los diferentes recursos de revisión, de acuerdo a la cuantía del reembolso, se procederá de la siguiente forma:

Al recibirse el escrito y anexos, si los hay, la autoridad competente determinará la admisibilidad del mismo y se emitirá la resolución o Acuerdo, según corresponda; en todo caso, la notificación respectiva estará a cargo del personal designado para ello por la División de Supervisión y Control.

Admitido un recurso de revisión por caso de reembolso que deba resolver la Jefatura de la División ya mencionada, esta lo analizará y, según la causa que lo motive, podrá solicitar el apoyo técnico de la Sub Dirección de Salud, Unidad Financiera Institucional y/o de la Unidad Jurídica, quienes brindarán su opinión mediante los informes respectivos.

Con los informes recibidos, la Jefatura de la División emitirá la resolución motivada que confirme o modifique el acto recurrido, o la que desestime. Formalizada dicha resolución será entregada al personal designado para efectuar la notificación respectiva al recurrente.

Dicha Jefatura tendrá un plazo de treinta días hábiles para emitir su resolución del recurso, contados a partir de la fecha de la recepción de éste según el registro efectuado por la Mesa de Entrada del establecimiento del ISBM donde haya sido presentado.

En los casos de reembolsos cuyos montos sean de US\$250.01 en adelante y el Consejo Directivo los haya admitido, al recibir la documentación del recurso, la Jefatura de la División de Supervisión y Control lo informará a la Sub Dirección de Salud para coordinar reunión de la Comisión Técnica de Análisis de Reembolsos y Reintegros, a efecto de que realicen la revisión y análisis del caso y emitan su recomendación en cuanto a confirmar o modificar el acto recurrido, citando para ello los argumentos correspondiente, para conocimiento del Consejo Directivo y resolución del caso que se trate. El Consejo Directivo tendrá un plazo de treinta días hábiles para tomar el acuerdo, contados a partir de la fecha de la sesión en que la Sub Dirección de Salud le presente el Punto de Acta correspondiente.

Emitido y entregado el Acuerdo correspondiente, el Sub Director de Salud proporcionará una copia del mismo a la División de Supervisión y Control a efecto de que se realice la notificación correspondiente y se agreguen los documentos al expediente del caso.

La División de Supervisión y Control, será la encargada de gestionar lo necesario para que se efectúe el pago correspondiente en un plazo no mayor de tres días hábiles, luego de la respectiva notificación, en todos los casos que al resolverse un recurso de revisión se conceda el reembolso solicitado o se modifique su cuantía.

VIII. EXCLUSIONES

Quedan excluidos del pago de reembolsos los servicios establecidos en el Artículo 25 de la Ley del ISBM.

IX. PAGO DE LOS REEMBOLSOS

Cumplidos todos los requisitos establecidos y conforme al procedimiento correspondiente, la Unidad Financiera Institucional podrá efectuar los pagos de los reembolsos por cualquiera de las modalidades siguientes:

1. Pago en efectivo, a través de la Tesorería Institucional;
2. Pago mediante cheque, que será entregado en la Tesorería Institucional; y
3. Depósito a cuenta bancaria o transferencia de fondos, previa autorización del docente.

La División de Supervisión y Control o la Subdirección de Salud, a través del Técnico de Reembolsos y Reintegros, enviará al Departamento de Presupuesto los expedientes cuyos reembolsos hayan sido aprobados, para la generación del compromiso presupuestario con base a la Resolución de dicha División o el Acuerdo tomado por el Consejo Directivo y, después, dicha instancia los remita al Departamento de Tesorería, para que efectúe el pago correspondiente.

Si el servidor público docente no pudiera recoger personalmente el cheque del reembolso, podrá facultar a otra persona, mediante autorización escrita con la firma del docente legalizada por notario.

Dicha autorización deberá expresar los nombres y apellidos de la persona autorizada para retirar el cheque, según DUI, así como también detallar el número de ese documento de identidad.

A dicha autorización deberán agregarse fotocopia del DUI del servidor público docente, así como también la fotocopia del DUI de la persona autorizada.

En el caso de haberse tramitado el reembolso por parte del servidor público docente y éste haya fallecido al momento de su aprobación o posterior a esta, se podrá efectuar el pago de dicha prestación mediante depósito a la cuenta de ahorros o corriente a nombre del servidor público docente que se haya detallado con anterioridad y, en caso de no contar con el número de cuenta, se podrá realizar el pago a uno de los miembros del núcleo familiar del fallecido, según el orden de beneficiarios detallado en la solicitud de reembolso, siempre que se encuentre legalmente inscrito como su beneficiario en el Instituto y sea mayor de edad, para lo cual deberá presentar solicitud escrita e identificarse mediante su Documento Único de Identidad, Licencia de conducir vehículos o Pasaporte, que se encuentre vigente; a la solicitud se deberá agregar original de la Certificación de la Partida de Defunción emitida por autoridad competente. Por núcleo familiar se entenderá el conformado por el cónyuge o conviviente e hijos mayores de edad del docente fallecido.

En caso de fallecimiento de un docente cuyo trámite de reembolso haya sido aprobado, pero que no tenga beneficiarios afiliados al ISBM, el pago podrá ser reclamado por su cónyuge o conviviente, padre, madre, hermanos o hermanas, para lo cual el interesado deberá presentar la solicitud escrita acompañada de original de la Certificación de la Partida de Defunción del servidor público docente; según el caso, se deberá agregar también Certificación de la Partida de Matrimonio de reciente expedición o declaratoria judicial de convivencia, así como cualquier otra documentación que sea requerida.

Las solicitudes a las que se refieren los dos párrafos anteriores, deberán dirigirse a la División de Supervisión y Control, llevar la firma del solicitante, especificar lugar para notificaciones y ser presentadas, juntamente con la documentación pertinente, en las Mesas de Entrada de cualquiera de los establecimientos institucionales donde se presentan las

solicitudes para trámites de reembolsos. De no ser presentada la solicitud por la persona interesada, su firma deberá estar legalizada por notario.

Los encargados de las Mesas de Entradas deberán transferir la solicitud y anexos, si los hubiere, a la División de Supervisión y Control para los efectos consiguientes.

X. ARCHIVO Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES

El archivo y custodia de los expedientes de los casos de reintegro resueltos por el Consejo Directivo, así como los casos de reembolso que hayan sido resueltos por el Jefe de la División de Supervisión y Control, y los resueltos por el Consejo Directivo, serán responsabilidad de la División de Supervisión y Control a través del Técnico de Reintegros y Reembolsos, debiendo remitir a la Unidad Financiera Institucional la documentación correspondiente para el pago de los casos de reembolsos aprobados y, así mismo, la documentación pertinente en los casos de reintegros para continuidad de la tramitación.

Los expedientes de reembolsos no aprobados, permanecerán en custodia de dicha División y posteriormente, conforme a la normativa vigente, pasarán al Archivo Institucional.

Al quedar firmes las decisiones de improcedencia de las solicitudes de reembolsos, se podrá devolver los documentos originales que respaldan la misma, a petición de los servidores públicos docentes.

En estos casos, el personal designado en la División de Supervisión y Control, Centros de Atención Regional y Policlínicos Magisteriales del ISBM, procederán a levantar acta donde se haga constar la petición de devolución, el detalle de los documentos que se devuelven y cualquier otra información relevante y, previo a efectuar la devolución de estos documentos, se deberán obtener fotocopias y certificarlas administrativamente a nivel institucional, para ser agregadas al expediente correspondiente, juntamente con el acta en referencia.

La devolución de documentos originales de solicitudes de reembolso no será procedente en los casos que se haya aprobado el pago.

La División de Supervisión y Control, a través del Técnico de Reintegros y Reembolsos, será la encargada de que cada expediente de reintegro tramitado y resuelto, antes de ser archivado, esté debidamente foliado y que se haya agregado la documentación relativa a las diligencias practicadas y pruebas documentales recabadas durante la investigación, así como las notificaciones correspondientes, incluida la documentación relativa a recurso de

revisión, si fuera el caso. Dichos expedientes se archivarán conforme a la normativa aplicable relacionada con la gestión documental y archivo institucional.

De igual manera, la División de Supervisión y Control, a través del Técnico de Reintegros y Reembolsos, será la encargada de que cada expediente de reembolso tramitado y resuelto, antes de ser archivado, esté debidamente foliado y que contenga, como mínimo, la siguiente documentación:

1. La solicitud de reembolso con la documentación anexa a ella;
2. El resumen técnico del caso específico;
3. La documentación recabada durante la investigación y análisis técnico.
4. Copia del Punto de Acta presentado a conocimiento del Consejo Directivo, que incluirá la recomendación efectuada por la respectiva Comisión Técnica, cuando aplique.
5. La resolución original emitida por la Jefatura de la División de Supervisión y Control o copia de la Certificación del Acuerdo de Consejo Directivo; según cuantía del reembolso.
6. La notificación original efectuada al interesado sobre la resolución de su caso.
7. La documentación del trámite de recurso de revisión, si lo hubiere, y de las notificaciones efectuadas en razón del mismo.
8. Copia del comprobante financiero de haberse efectuado el pago al usuario, en caso de los reembolsos aprobados.

XI. ANEXOS

Forman parte integrante del presente instructivo los anexos siguientes:

- a) Anexo 1. Modelo de Informe por casos de Reintegros.
- b) Anexo 2. Modelo de Solicitud de Reembolso.

XII. VIGENCIA:

El presente instructivo entrará en vigencia a partir del uno de junio de 2018.

.....

.....

- III. Encomendar a la Sub Dirección de Salud** socialice el Instructivo No. 21/2018, denominado "INSTRUCTIVO PARA TRÁMITES DE REINTEGRO POR UTILIZACIÓN DE FORMA INADECUADA DE LOS SERVICIOS DEL INSTITUTO Y DE SOLICITUDES DE

REEMBOLSOS POR GASTOS MÉDICOS”, con el personal involucrado en el trámite y la población usuaria, así como también gestionar con la División de Informática y Tecnología la actualización de dicho instructivo en la página web del ISBM.

IV. Aprobar de aplicación inmediata el presente acuerdo, para el trámite correspondiente.

Y para ser entregada a la **Sub Dirección de Salud, División de Supervisión y Control, División de Policlínicos y Consultorios Magisteriales, Unidad Financiera Institucional, Unidad Jurídica y Unidad de Acceso a la Información Pública**, firmo y sello la presente certificación que consta de nueve folios útiles, en la ciudad de San Salvador, a los veintitrés días del mes de mayo de dos mil dieciocho.


Rafael Antonio Coto Lopez
Director Presidente

