



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD MEDICA 15 DE SEPTIEMBRE
Calle Francisco Menéndez, entre 19 y 21 Avenida Sur,
Barrio Santa Anita. San Salvador. PBX: 2593-0015/16/17

San Salvador, 6 de enero de 2020

Señores
Oficina de Información y Respuesta
Presente

En respuesta a solicitud detallada a continuación:

Nº de Solicitud	Información Solicitada	Fecha limite para entrega de la información
8092	Se remita por escrito (electrónico) el acuerdo, instrucción, autorización, lineamiento o cualquier otro tipo de resolución en la que conste el fundamento jurídico para programar las citas hasta el año dos mil veinte	15 de enero 2020

No omito manifestar que en esta administración y en administraciones anteriores se ha actuado de manera pertinente y apegada a normativas institucionales para buscar una mejor y oportuna atención a todos los usuarios así como lo especifican los objetivos específicos de los Lineamientos operativos de la consulta médica en el ISSS en su literal 1, 3 y 4. Así como en el inciso II. Literal 1. a) donde da directrices para la planificación de agendas operativas, y en el inciso 2. Que refiere los mecanismos de gestión literal a) y b).

Las medidas tomadas en anterior administración de no dar citas subsecuentes el día de la consulta, sino en fechas de enero 2020 en adelante se aplicaron por estar en ese momento en periodo de planificación estratégica de agenda 2020 para tener disponibilidad de cupos y distribución equitativa de los mismos. Estas acciones han mostrado excelentes resultados, que se demuestran en el histórico de citas que se anexa, evitando la prolongación de cupos en consulta externa por lo que se le dio continuidad a dicha medida.

A pesar de esto ha habido 2 quejas una verbal y otro escrita; esta última sucedió en el mes de diciembre pasado donde el paciente Rigoberto Pleitez interrumpe las labores institucionales de archivo clínico entrando a zona de acceso restringido para el público sintiéndose agredido el personal a cargo a lo cual tomamos las medidas de precaución necesarias, luego conversé personalmente con el paciente y su hija para solventar su inconveniente.

Agradeciendo su atención. Les remito documentos solicitados

Atentamente,

Dr. David Alvarado Alam
Director Médico





GOBIERNO DE
EL SALVADOR

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
UNIDAD MEDICA 15 DE SEPTIEMBRE

3, enero de 2020

Doctor
CARLOS DAVID ALVARADO ALAM
Director



Atentamente en respuesta a solicitud de información de Oficina de Información y Respuesta descrita: le informo:

Nº de Solicitud	Información Solicitada	Fecha límite para entrega de la información
8092	Se remita por escrito (electrónico) el acuerdo, instrucción, autorización, lineamiento o cualquier otro tipo de resolución en la que conste el fundamento jurídico para programar las citas hasta el año dos mil veinte	15 de enero 2020

Que de acuerdo con Lineamientos Operativos en el Uso de la Agenda Médica en el Otorgamiento de la Cita Médica General y Especializada y Manual de Agenda Médica Centralizada.

El monitoreo de la Agenda Médica y la Supervisión se ha estado realizando de manera frecuente, mediante reuniones con Jefatura de Archivo, Administración y Dirección, al efecto de buscar estrategias que contribuyeran a la disminución de los tiempos de espera, ante el ausentismo médico y otros motivos de ausencia que prolongan los tiempos de espera; por lo que durante el año 2018 y 2019 se implementó diferentes estrategias administrativas entre ellas:

- ✓ No programación de agenda para algunos médicos
- ✓ Programar solo para citas de primera vez
- ✓ Bloquear agendas.

Basado en el estado de la agenda, se emitían las indicaciones para la administración de la Agenda a Jefatura de Archivo, para la atención de paciente de manera oportuna.

Mejorando de esta manera la respuesta ante casos que ameritaban atención inmediata, acortar tiempo de espera en dermatología, medicina interna, y otras especialidades y se ha estado cumpliendo con un máximo de 30 días la Cita de Primera vez..

Es importante mencionar que también disminuyó quejas de pacientes al no tener que esperar periodos prolongados.

En espera de sus indicaciones para el seguimiento. Atentamente:


Lic. Ana Elizabeth Rubio R.
Administradora





SUB-DIRECCION DE SALUD

DATOS DE RECEPCION DE CORRESPONDENCIA

N° DE ENTRADA: 04147 06/11/2013 / 03:32 pm
 DE: PLANIFICACION Y REGULACION TECNICA EN SALUD
 PARA: SUBDIRECCION DE SALUD
 CONCEPTO: REMITEN A DRA. ANA GUADALUPE ARGUETA, "LINEAMIENTOS OPERATIVOS DE LA CONSULTA MÉDICA, SISTEMA AGENDA MEDICA EN EL ISSS" PARA EFECTOS DE SUS OBSERVACIONES Y POSTERIOR IMPLEMENTACION.

FECHA DE DOCUMENTO: 06/11/2013
 OBSERVACIONES: SOLAMENTE COPIA DE NOTA

VIA DE INGRESO: MENSAJERO
 PRIORIDAD: NORMAL
 TIPO DE DOCUMENTO: COPIA DE INFORME
 TERMINOS CLAVE: LINEAMIENTOS

ENTRADA REALCIONADA: CONTROL DE MARGINADO DE LA CORRESPONDENCIA

MARGINA

FECHA DE INGRESO

REMITIR A

Isa Argueta
Jefe Planificación y Regulación S.
19/12/13
10:53

MARGINADO

ANALIZAR Y RECOMENDAR	___	FAVOR CORREGIR	___	TRANSCRIBIR	___
CONTESTAR	___	AMPLIAR INFORMACION	___	ACUSAR RECIBO	___
PARA SU CONOCIMIENTO	___	DEJAR PENDIENTE	___	ATENDER LO SOLICITADO	___
TRAMITAR	X	A RESOLUCION	___	ATENDER LO MARGINADO	___
EMITIR OPINION	___	AUTORIZAR	___	ARCHIVAR	___
INVESTIGAR E INFORMAR	___	TRAER ANTECEDENTES	___	OTRO	___





INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
Subdirección de Salud
Planificación y Regulación Técnica en Salud

PYRTS 2013-11-0163

San Salvador, 5 de noviembre de 2013


Doctor
Héctor Cabezas
Jefe Depto. Atención Ambulatoria
Presente

Estimado Dr. Cabezas:

Remito "Lineamientos operativos de la Consulta Médica, Sistema Agenda Médica en el ISSS", para efectos de sus observaciones y posterior implementación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,


Dra. Ana Guadalupe Argueta Barahona
Jefa Planificación y Regulación Técnica en Salud

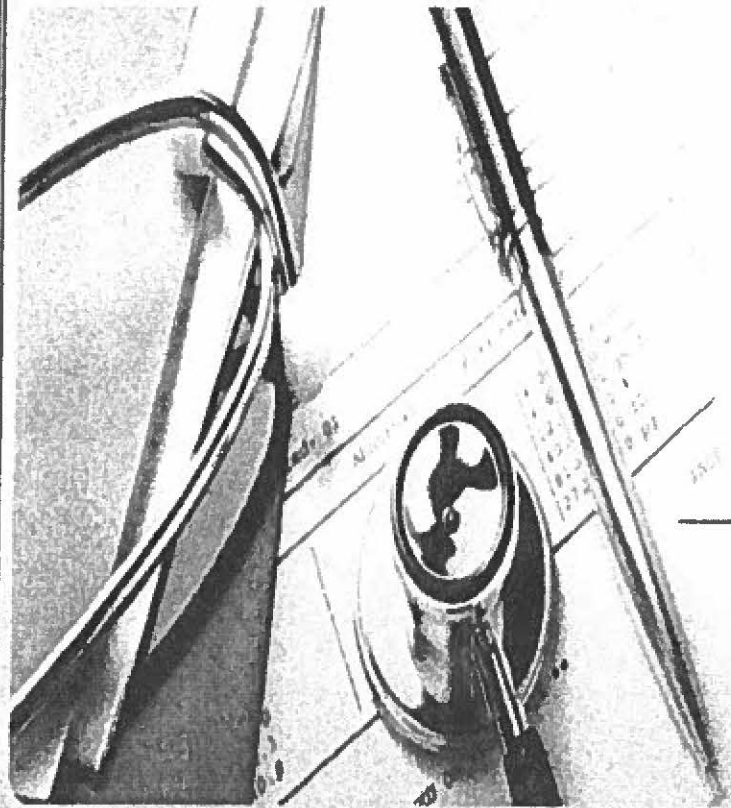


C.C. Dr. Carlos Ramón Menjivar Claros-Subdirector de Salud

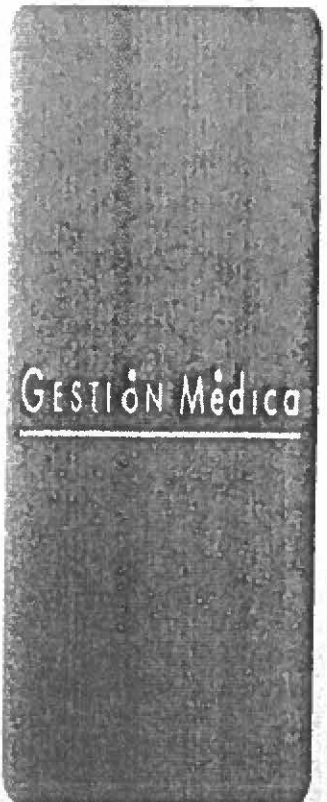
CR 245m

"Con una visión más humana al servicio integral de su salud"

Alameda Juan Pablo II Y 39 Av. Norte, San Salvador, El Salvador, C.A.



gestión
administrativa



**LINEAMIENTOS OPERATIVOS
DE LA CONSULTA MÉDICA
SISTEMA AGENDA MÉDICA EN EL ISSS**

OCTUBRE 2013



CONTENIDO

I. INTRODUCCION.....	3
II. PLANIFICACIÓN DE AGENDAS MÉDICAS.....	4
III. LINEAMIENTOS OPERATIVOS EN EL USO DE LA AGENDA MÉDICA EN EL OTORGAMIENTO DE LA CITA MÉDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA.....	7
IV. INDICADORES DE RESULTADO	9
V. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA CONSULTAS MÉDICA	9
I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2014	10
GLOSARIO TERMINOS.....	11

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

I. INTRODUCCION

El ISSS otorga en promedio 6 millones de consultas anuales a nivel nacional con un promedio mensual de 500 mil consultas médicas.

Desde el año 2010, el Instituto, cuenta con un sistema informático de "Agenda Médica", para facilitar el otorgamiento de la consulta médica a los derechohabientes. Este sistema tiene como fin, llevar un control detallado del flujo de pacientes que son atendidos en la consulta externa de las Clínicas Comunes, Unidades Médicas y Hospitales en el área de recepción; con este sistema se eliminaron las agendas manuales que acumulaban espacio y se invertía más tiempo en el otorgamiento de las citas médicas.

El largo tiempo de espera para recibir la atención de la cita médica por primera vez y subsecuente es una de las principales quejas de los derechohabientes, entre los factores que contribuyen a este problema se encuentran las siguientes variables: No utilización del campo de consulta de 1a. vez o subsecuente en el Sistema de la Agenda Médica, Falta de una supervisión mínima de la operación del Sistema, no actualización de la base de datos, para la asignación de citas, como horarios médicos, fechas disponibles para la asignación de la cita; produciendo insatisfacción del derechohabiente y mala imagen institucional,

Por tanto se vuelve importante y urgente mejorar la programación de las citas médicas realizada por el personal de los centros de atención, mejorando su eficacia y obteniendo como resultado un aumento en la oportunidad de atención otorgada a nuestros derechohabientes. En este documento se define los lineamientos de operativización del Sistema de Agenda Médica, para su implantación a nivel nacional.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el otorgamiento oportuno de la cita médica de 1era vez y Subsecuente en el ISSS, a través del registro en el Sistema de Agenda médica, obteniendo como resultado la satisfacción de los derechohabientes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Elaborar Lineamientos Técnicos para el uso adecuado de la Agenda Médica.
2. Capacitar al personal administrativo y de archivo clínico para el llenado de la plantilla de Agenda Médica.
3. Coordinar con Informática el monitoreo y mantenimiento del Sistema de Agenda Médica.
4. Supervisar el manejo de Agenda Médica (Administrador y Jefe de Archivo) por parte del nivel local.
5. Monitorear y evaluar el sistema agenda médica a través del Sistema de Información Gerencial (SIGISSS), verificando la oportunidad de recibir atenciones de primera vez y subsecuente que servirán de insumos para la toma de decisiones.
6. Agrupar en el Sistema de Agenda Médica los reportes de salida por variables específicas, consulta médica, odontológica, procedimientos médico-quirúrgicos y programas preventivos.

II. PLANIFICACIÓN DE AGENDAS MÉDICAS

La planificación de las agendas médicas tiene como meta, programar en forma ordenada y sistematizada las consultas médicas que se otorgarán a los derechohabientes, evitando reprogramaciones.

I. CRITERIOS O PERIODO RECOMENDADO PARA LA PLANIFICACION DE AGENDAS:

- a) **Planificación de Agendas Operativas** de acuerdo a horas efectivamente laboradas en consultas y procedimientos médico-quirúrgicos.
- b) Solicitudes de ausencias programadas con 15 días de antelación (para garantizar la estabilidad de las agendas y la provisión de las consultas comprometidas sin repercusión en la demora.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

- c) **Periodos vacacionales** al menos 2 meses antes del inicio de ese periodo. La agenda no debe estar sujeta a variaciones por cambios de periodos vacacionales de última hora.
- d) **Asistencia a Congresos**, actividades docentes que supongan modificación en la actividad de consultas externas suministrada al Servicio de Admisión con el VºBº de la Dirección del Centro.
- e) En consecuencia, las alteraciones en la programación de la actividad de consultas no notificadas en los plazos establecidos deberán ser asumidas desde el punto de vista operativo por la Dirección del Centro de atención, correspondiendo **al responsable de la misma la adopción de las medidas necesarias para mantener la programación o reorganizarla.**
- f) La finalidad última de la estabilidad de la agenda es promover una asistencia accesible, ágil, oportuna y de calidad.

2. GESTIÓN DE LA AGENDA

La gestión operativa de las agendas conlleva en ocasiones la realización de actualizaciones en tiempo real. Estas actualizaciones son necesarias para hacer frente a variaciones puntuales de la demanda, reajustes de la actividad entre áreas asistenciales y en general, adaptaciones a situaciones no previstas en la planificación habitual, la gestión operativa se trabajará en equipo, debiendo retroalimentar con la información necesaria a la recepcionista para dar solución a las situaciones no previstas en la planificación

Los mecanismos de gestión son:

- a. **Bloqueo**, es la inhabilitación transitoria de una agenda o de parte de la misma. Indicado ante desequilibrios en la espera entre agendas de la misma unidad asistencial, periodos de permisos autorizados o agendas ofertadas sólo para determinadas épocas del año.
- b. **Sobrecarga de agendas**, es la atención a pacientes por encima de la actividad previamente definida. La cual se valorará ante situaciones de aumento puntual de la demanda y compensaciones de bloqueos transitorios.

La aplicación de los mecanismos de gestión enumerados puede, en ocasiones, conllevar la **anulación** y/o **reprogramación** de una cita.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

3. INFORMACIÓN GENERAL Y ACREDITACIÓN DOCUMENTAL DE LA CITA PARA EL PACIENTE.

Previa consulta de acreditación o verificación de derecho, en el momento de suministrarle la cita médica, se proporcionará al paciente la información sobre la misma, se le entregará un documento informativo normalizado y se le resolverán las dudas que plantee. El documento contendrá información sobre los siguientes aspectos:

a) Datos de la cita:

Fecha y hora, nombre y localización de la consulta y condiciones previas a la consulta (si procede).

b) Referencia a los deberes del paciente: compromiso de actualización de los datos administrativos, de su registro y otros que puedan afectar a la correcta gestión de su cita (especialmente cambios de domicilio o teléfono, variaciones en su decisión de acudir a la cita, etc.).

c) Establecimiento de un punto de referencia con el centro: persona o cargo, lugar de trabajo y teléfono de contacto, donde se centre la relación con el centro durante su tiempo de espera. A tal efecto, el teléfono de contacto designado como punto de referencia debe ser de fácil comunicación.

d) Necesidad de acudir a la cita con los resultados de las pruebas que, con anterioridad, hayan podido realizarle.

e) Información clínica Cada vez que se toma una decisión diagnóstica o terapéutica que vaya a ser utilizada por otro profesional, es necesario que exista un informe escrito con los ítems básicos cumplidos:

- ✓ Anamnesis y exploración física
- ✓ Exploraciones complementarias solicitadas
- ✓ Valoración diagnóstica
- ✓ Recomendaciones terapéuticas y sobre Incapacidad Temporal
- ✓ Necesidad de revisiones por el especialista (y plazo recomendado) o alta

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

III. LINEAMIENTOS OPERATIVOS EN EL USO DE LA AGENDA MÉDICA EN EL OTORGAMIENTO DE LA CITA MÉDICA GENERAL Y ESPECIALIZADA.

Estos lineamientos son de alcance nacional para aplicarlos en centros de atención ambulatoria y hospitalaria, que cuentan con la aplicación del sistema de la agenda médica, cuyo fin es estandarizar y mejorar los registros diarios de la consulta médica de primera vez y subsecuente.

I. DIRECTOR LOCAL Y ADMINISTRADOR

- a) Deberá notificar al jefe de archivo clínico o recepcionista *autorizaciones de ausencias programadas en el periodo establecido según normativa* (para garantizar la estabilidad de las agendas y la provisión de las consultas comprometidas sin repercusión en la demora).
- b) Notificar al jefe de archivo clínico o recepcionista el *plan de Periodos vacacionales de los médicos* al menos 2 meses antes del inicio de ese periodo. La agenda no debe estar sujeta a variaciones por cambios de periodos vacacionales de última hora.
- c) **Notificar al Jefe de archivo clínico la Asistencia a Congresos**, actividades docentes que supongan modificación en la actividad de consultas externas.
 - a) El administrador o Director del Centro de Atención en forma mensual hará **monitoreo y supervisión**, de la aplicación del sistema, emitiendo reporte de días de espera para la cita médica al inicio del día.
 - b) De acuerdo a resultados en el reporte de días de espera de la consulta y al cumplimiento o rendimiento de horas efectivas por médico, utilizar estos datos como insumo para **la toma de decisiones**.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

2. RECEPCIONISTA

- a) Atender a los derechohabientes con trato humano (amabilidad), cuando requieran el otorgamiento de citas médicas.
- b) Deberá completar adecuadamente los campos de captura de consulta de 1era vez y subsecuente en la pantalla electrónica de Agenda Médica, aplicando los conceptos estandarizados y divulgados.
- c) Recepcionista deberá de **completar los campos** en el sistema de la consulta de **1era vez y subsecuente**.
- d) Tiene la obligación de Registrar la demanda insatisfecha a diario en el sistema.
- e) Periódicamente recepcionista actualizará la base de datos de la plantilla del recurso médico. (Nombre del Médico, horas asignadas y asignación de cupos). Actualización del Sistema Agenda Médica (Nuevos requerimientos, Data y reportes de salida), según se necesario
- f) Verificar que en el caso de ausencia del paciente agendado, falta o ausencia de médico consultante por permiso y/o incapacidad o caso fortuito, proporcionar ese cupo a pacientes de espera con otro médico que tenga cupo en agenda para ese mismo día completando los cupos según normativa.
- g) Deberá notificar al encargado de Red de o en su defecto a informática cualquier problema del sistema de la agenda médica.
- h) Cada mes emitirá reporte que contenga el rendimiento de médicos de acuerdo a sus horas asignadas y el tiempo de espera para la cita médica, el que deberá de enviar a Jefatura de Archivo Clínico o administrador del Centro, en su defecto a Director del Centro, con el objetivo de analizar y tomar decisiones localmente.

3. INFORMATICA

- a) La División de Desarrollo de TIC proporcionará el mantenimiento operativo del Sistema de Agenda Médica.
- b) La División de Desarrollo de TIC realizará monitoreo sobre el uso de los sistemas a nivel local, elaborando informe de acuerdo a resultados, y será enviado al Departamento de Atención Ambulatoria, para que en equipo se corrijan las inconsistencias encontradas.
- c) Cumplimiento de nuevos requerimientos de reportes de salida.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

IV. INDICADORES DE RESULTADO

- a) 85% de médicos con cupos en agenda a menos de 3 días para medicina general y a menos de 30 días para consulta especializada.
- b) 100% de recepcionistas utilizando, llenando, aplicando, actualizando, adecuadamente la Agenda.
- c) Incremento del rendimiento en la consulta médica especializada a 4 consultas por hora.
- d) Cobertura de consulta de primera vez.
- e) Versión actualizada del Sistema de Agenda Médica.
- f) 100% de los centros de atención con Agenda Médica depurada.
- g) 100% de recepcionistas y administradores capacitados y habilitados.

V. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA CONSULTAS MÉDICA

La captura de la consulta de primera vez en el Sistema de Agenda Médica es de tipo administrativo, a diferencia de la consulta de primera vez epidemiológica, que reporta el personal médico en el censo de consulta diaria.

CONSULTA EXTERNA: Es la atención médica u odontológica, servida en un consultorio, institucional o privado, por un profesional calificado al servicio de la Institución, a una persona protegida no hospitalizada.

PRIMERA CONSULTA: Es aquella que se otorga por primera vez al asegurado dentro de un mismo año calendario, por enfermedad o estado patológico diferente; por tanto, una persona puede en un mismo año calendario recibir varias consultas externas de primera vez.

CONSULTA SUBSECUENTE: Es aquella que se proporciona al asegurado posteriormente a una primera consulta por una enfermedad o estado patológico ya diagnosticado, cuyo

Tratamiento después de su diagnóstico inicial, permite aseverar que se trata del mismo caso, o cuando es referido de otro nivel de atención para continuar con sus controles, de la patología que adolece.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AÑO 2014

Actividades	Ener	Febr	Mar	Abril	May	Juni	Julio	AGOS	Sept	Octu	Novi	Dicie
1. Personas completando adecuadamente la pantalla electrónica de Agenda Médica.												
1.1. Capacitar al personal administrativo y de archivo clínico para el llenado de la plantilla de Agenda Médica.												
1.2. Creación de Lineamientos Técnicos para el uso adecuado de la Agenda Médica.												
1.3. Coordinar con Informática para el monitoreo y mantenimiento del Sistema de Agenda Médica.												
1.4. Supervisión local sobre el manejo de Agenda Médica (Administrador y Jefe de Archivo).												
2. Optimización de recurso médico especialista por demanda.												
2.1. La desconcentración de horas médico especialista según necesidades de los centros de atención.												
2.2. Supervisión del cumplimiento de la Norma de Referencia y Retorno.												
2.3 Actualización local de datos del inventario de recursos médicos en la Agenda Médica.												
3. Plantilla de la Agenda Médica actualizada y corregida.												
3.1 Coordinar con Informática para que el sistema muestre reportes por separado las siguientes variables: Diferimiento de citas/consulta Diferimiento de procedimientos Demanda insatisfecha Capture preferencia del paciente.												

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

ANEXOS

GLOSARIO TERMINOS.

SEGURIDAD SOCIAL:

La Seguridad Social está constituida por los esfuerzos de la sociedad, especialmente a través del Estado encaminados a mantener la salud física, mental y espiritual del ser.

SEGURO SOCIAL: Es el organismo que tiene por objeto cubrir al hombre que trabaja y a su familia, de los riesgos naturales y sociales que constantemente amenazan su salud, su integridad física y su vida y como consecuencia su capacidad de ganancia.

ASEGURADO DEL ISSS: Persona potencialmente beneficiaria de las prestaciones que otorga el Régimen de Seguro Social (cotizante o dependiente de éste), que adquiere derecho a recibir estas prestaciones en la medida que llena los requisitos correspondientes, establecidos en la Ley y Reglamentos del ISSS.

DÍAS DE HOSPITALIZACIÓN: Es el número de días calendario transcurridos desde la Admisión o ingreso, hasta el egreso o alta. Se obtiene restando de la fecha del alta la fecha del ingreso. Cuando un paciente ingresa y es dado de alta el mismo día, se registra como un día de hospitalización. Sinónimo: Días paciente egresado, días de estancia.

INGRESO HOSPITALARIO: Es el registro de entrada al servicio hospitalario de un paciente, con asignación de una cama hospitalaria en el momento de ser internado, con el fin de someterlo a tratamiento o recuperación.

EGRESO HOSPITALARIO: Es el registro de salida, por orden del facultativo, del servicio hospitalario de un paciente que ocupó una cama de hospital.

RIESGOS COMUNES: Las enfermedades y los accidentes comunes a que están expuestos los trabajadores y que ponen en peligro su salud, integridad física, su vida y la percepción normal de sus ingresos económicos. Sinónimos: Seguro de enfermedad, accidente común y maternidad.

RIESGOS PROFESIONALES: Los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales a que están expuestos los trabajadores y que ponen en peligro su salud, integridad física, su vida y la percepción normal de sus ingresos económicos.
Sinónimos: Riesgos de trabajo, riesgos ocupacionales, infortunios del trabajo.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

SUBSIDIO: Es la prestación en dinero que recibe en forma periódica y temporal el asegurado con derecho, por concepto de enfermedad común, accidente común, de trabajo, maternidad o enfermedad profesional. Cubre los días de incapacidad para el trabajo, de conformidad con la certificación médica extendida por un facultativo al servicio del ISSS y conforme con la legislación vigente.

TRABAJADOR COTIZANTE: Es toda persona natural, que se obliga a prestar sus servicios a otra natural o jurídica mediante un salario; y que contribuye directamente al sostenimiento del Régimen de Seguro Social, en la cuantía establecida por la ley. Para efectos estadísticos, se entiende por cotizante el trabajador que figura en una planilla mensual de cotizaciones; de modo que el número de trabajadores cotizantes reportados en cada año, se refieren al número medio de los cotizantes que figuran en el conjunto de planillas de cotización ingresadas en cada mes del respectivo año civil. Sinónimos: Asegurado directo, asegurado activo, asegurado cotizante, asegurado por derecho propio.

POBLACIÓN ASEGURADA: Total de personas que tienen acceso a los beneficios del Régimen del Seguro Social, siempre y cuando se cumplan los requisitos legales establecidos a tal fin. Comprende los trabajadores cotizantes, los pensionados directos y los dependientes de ambos grupos. Sinónimos: Población total cubierta, población total Protegida, población total amparada.

PRESTACIONES:

Es cualquier tipo de beneficio que, de acuerdo a su Ley y Reglamentos, otorga el ISSS a los asegurados cotizantes o a los beneficiarios de éstos. Se clasifican en prestaciones Médicas, en dinero y en especie.

PATRONO ACTIVO: Es el patrono inscrito en el Régimen del Seguro Social que tiene la obligación de pagar cotizaciones patronales y de descontar la cotización de sus trabajadores para entregarlas al ISSS, en las fechas establecidas; en razón de que su empresa se encuentra en actividad.

PATRONO COTIZANTE:

Es la persona natural o jurídica que contrata una o más personas para ejecutar una obra o prestar un servicio bajo su dependencia y mediante un salario; y que contribuye al sostenimiento del Régimen del Seguro Social, en la cuantía establecida por la Ley. Sinónimos: Empleador, Patrón

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN TÉCNICA EN SALUD

PENSIÓN: Es la prestación en dinero en forma de renta temporal o vitalicia que el Seguro Social paga mensualmente a sus asegurados o a los beneficiarios de éstos, previo cumplimiento de los requisitos legales correspondientes.

PENSIÓN A PROGENITORES: Es la pensión otorgada a los padres legítimos, adoptivos o a la madre ilegítima de un asegurado, o pensionado fallecido; siempre que tenga 60 años o más si es el padre, 55 años o más si es la madre o de cualquier edad si son inválidos.

PENSIÓN DE INVALIDEZ COMÚN: Es la pensión que se concede al asegurado que ha sido Declarado inválido a causa de enfermedad o accidente común y que cumple con los demás requisitos legales.

PENSIÓN DE INVALIDEZ PROFESIONAL: Es la pensión que se concede al asegurado que ha sufrido una incapacidad permanente, parcial o total a causa de enfermedad profesional o accidente de trabajo.



1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Título de Puesto: Jefe de Registros Médicos	Clase: 05	Categoría: J
Dependencia jerárquica: Unidades Médicas Metropolitanas y Consultorio de Especialidades		
Puesto al que se reporta: Administrador		

2. MISIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO

Supervisar, coordinar y planificar el trabajo del personal a su cargo, a fin de contar con información oportuna en lo relacionado a los registros médicos.

3. FUNCIONES DEL PUESTO

- Coordinar, dirigir y controlar las actividades desarrolladas en el área, verificando la ejecución adecuada de los procesos de recepción y archivo, a fin de garantizar el funcionamiento óptimo de la misma.
- Verificar la adecuada y oportuna recepción de los pacientes u otorgamiento de citas para consulta, pruebas diagnósticas o de tratamiento, cumpliendo con las regulaciones pertinentes, a fin de brindar un servicio ágil a los usuarios.
- Controlar el completado y manejo adecuado de los censos u otros formularios, relacionados con la información de los pacientes; a fin de apoyar la generación de datos estadísticos y contar con información que respalda las acciones realizadas.
- Dar a conocer la normativa u otras regulaciones relacionadas con el manejo de los expedientes clínicos, a fin de que se aplique correctamente evitando inconvenientes en el servicio u observaciones de entes fiscalizadores.
- Controlar el manejo de los expedientes clínicos, a través de la correcta apertura, extracción, actualización y archivo de los mismos, a fin de contar con la información disponible, veraz, actualizada y oportuna de la historia clínica del paciente.
- Custodiar los expedientes clínicos existentes, con el propósito de resguardar la información relacionada con el historial médico de los pacientes.
- Programar, organizar y controlar la depuración de expedientes clínicos, a fin de retirar información innecesaria o repetitiva de los record activos y descartando los que no presentan movimiento, de acuerdo a la normativa vigente.
- Registrar el préstamo de expedientes o documentos, dando seguimiento a su devolución al archivo, con el objetivo de llevar un control detallado de los mismos y evitar su extravío.
- Llevar el control de los expedientes o documentos extraídos actualizados y entregados, a fin de registrar el volumen de actividades realizadas en el área.
- Gestionar la provisión del material utilizados en los procesos de recepción y archivo, a fin de contar con los insumos necesarios para la ejecución de las actividades.



- Atender requerimientos de expedientes efectuados por entes fiscalizadores, informando a la jefatura correspondiente, con el objetivo de colaborar en la resolución de los casos o auditorias que desarrollan.
- Realizar reuniones periódicas con el personal de archivo y recepción, para tratar políticas de trabajo y normativa institucional vigente; así como otras afines a los procesos, con el objetivo de cumplir con las regulaciones correspondientes.
- Coordinar y orientar el trabajo del área; a fin de impulsar y alcanzar los objetivos institucionales.
- Elaborar y/o revisar planes de trabajo del personal, a fin de organizar el trabajo conforme a las metas establecidas.
- Supervisar las áreas de trabajo, a fin de que las actividades a realizar se lleven a cabo con calidad, eficiencia y de acuerdo a lo planificado.
- Verificar que la información brindada a los usuarios, acerca de los trámites y procedimientos del área, sea veraz; a fin de brindar un servicio de calidad.
- Planificar las actividades, a través del establecimiento de mecanismos de acción que permitan el adecuado funcionamiento del área.
- Contribuir en la resolución de problemas sobre trámites que los usuarios solicitan, relacionados con el área; con el propósito de evitar demoras en la atención de las gestiones.
- Supervisar y efectuar control de calidad a la información que se procesa en el sistema informático manejado en el área; con el propósito de que la base de datos se encuentre actualizada, completa y con la calidad requerida.
- Interactuar efectivamente, con los usuarios internos y externos, que tengan relación con los servicios, a fin de velar por una buena atención a los derechohabientes.
- Elaborar estadísticas de producción, para informar a las jefaturas superiores los resultados de las actividades, ya sea de forma periódica o atendiendo requerimientos de éstos; con la finalidad de que sirvan para toma de decisiones.
- Gestionar el apoyo de servicios de mantenimiento, informática u otros, a través de la elaboración oportuna de las órdenes de trabajo, con el fin de permitir el funcionamiento adecuado de las áreas.
- Velar por la actualización del Manual de Organización y otros documentos de uso normativo, con el fin de que sirva de instrumento para el desarrollo de las actividades del área.
- Comunicar con efectividad vertical y horizontal los avances y resultados de sus tareas formal e informalmente, con el objetivo de establecer vías de comunicación con los recursos bajo su cargo y mantener informado a su jefe inmediato.
- Mantener informado al personal de los nuevos procedimientos implementados para conocer, aplicar y hacer cumplir los procesos, normas y políticas de trabajo del ISSS.
- Participar activamente en los proyectos de innovación de mejora continua y automatización de su área de trabajo.



- Realizar reuniones periódicas para definir, coordinar y dar seguimiento a los planes de acción encaminados a contribuir con los objetivos del área.
- Planificar y coordinar los proyectos asignados o definidos, a través de la verificación de su ejecución y alcances obtenidos.
- Solicitar el abastecimiento oportuno y verificar el funcionamiento adecuado de los instrumentos, herramientas de trabajo, así como establecer medidas para salvaguardar los recursos materiales y equipo asignado.
- Apoyar en lo técnico u operativo, ante contingentes como ausencia de personal u otros, con el fin de no afectar el desarrollo de las actividades del área.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo, a fin de incentivar la eficiencia y la mejora continua en los empleados.
- Apoyar el adiestramiento de personal nuevo y velar porque se cumpla el plan de inducción.
- Revisar y autorizar documentación relacionada al área, así como informes, notas, reportes, controles administrativos y otros, para su respectivo trámite.
- Realizar otras actividades asignadas por la jefatura inmediata.

4. PUESTOS QUE SUPERVISA

De mando en los siguientes puestos:

- Archivista.
- Recepcionista.

5. CONTEXTO DEL PUESTO DE TRABAJO

a) Resultados Principales:

- Coordinación y supervisión efectiva del proceso para el Archivo y Custodia de Expedientes Clínicos.
- Manejo y actualización eficiente de los registros médicos.
- Verificación efectiva en la atención y otorgamiento oportuno de citas médicas a pacientes.
- Gestión y administración eficiente de los recursos del área.

b) Marco de Referencia para la Actuación:

- Ley de Ética Gubernamental.
- Ley y Reglamentos del ISSS.
- Manual de Normas y Procedimientos del Área.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Normas Técnicas de Control Interno.

6. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- a) Por custodia de maquinaria y equipo: Ninguna.
- b) Por custodia de valores: Ninguna.



- c) Por custodia de información o registros: Expedientes.
- d) Seguridad de otros: Ninguna.
- e) Otros: Ninguna.

7. PERFIL DE CONTRATACIÓN

- a) Grado Académico: 40% de carrera universitaria.
Especialidad Deseable: Industrial o Administración de Empresas.
- b) Formación o Conocimientos Adicionales:
Indispensable: Ninguno.
Deseable:
 - Conocimiento sobre técnicas de archivo.
- c) Documentación exigible: Ninguna.
- d) Experiencia Previa: Un año, preferentemente en el área de archivo.
- e) Competencias:
 - Integridad.
 - Responsabilidad.
 - Orientación al Servicio.
 - Autocontrol.
 - Capacidad de Decisión.
 - Delegación.
 - Guía y Supervisión.
 - Habilidad de Comunicación.
 - Manejo de Personal.
 - Orientación a Resultados.
 - Resolución de Problemas.

8. OTROS ASPECTOS

Ninguno.

De: Carlos David Alvarado Alam. Director Unidad Medica 15 de Septiembre.

Enviado el: viernes, 20 de diciembre de 2019 15:20

Para: Ana E. Rubio - Administradora Unidad Médica 15 de Septiembre (anae.rubio@iss.gov.sv); Blanca J. Marroquin de Miguel - Coordinadora Depto. Educadores para la Salud. U.M 15 Septiembre.; Coordinador Emergencias - UM 15 de Septiembre; Dr. Mario Mejia Grande; Dra. Lilian Barra de Fuentes; Enfermería UM 15 de Septiembre; Farmacia U.M. 15 de Septiembre (rossana.orellana); Laboratorio UM 15 de Septiembre; Lic. Gladis Serrano de Escobar; Patricia Caballeros - Jefa Trabajo Social UM 15 de Septiembre (patricia.caballeros@iss.gov.sv); Dr. Cesar Jimenez; Dr. Oscar Calderón; EPIDEMIOLOGIA; Helene Menjivar - Coordinación Salud Mental U.M. 15 Septiembre

CC: Andres A. Zimmermann Mejia - Subdirector de Salud; 'Leopoldo A. Rivera Ticas - Jefe División Evaluación de la Calidad de Salud (leopoldo.rivera@iss.gov.sv)'; Celina Vasquez de Caceres - Jefa Depto. de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud

Asunto: instrucciones en otorgamiento de citas

20 diciembre 2019

Debido a inconformidad de algunos pacientes, que son la minoría, en cuanto a la indicación del otorgamiento de citas hasta el mes próximo a su consulta en las especialidades de medicina interna, clínica metabólica y dermatología, se giran instrucciones este día a la Jefatura de Archivo Clínico que:

- las citas sean brindadas el mismo día en que el paciente pasa su consulta.
- Se desbloquee agenda medica procurando distribuir la demanda en aquellos espacios que así lo permita los cupos.
- Continuar con la modalidad de "Cita en espera de cupo" debido a que se ha identificado su efectividad en cobertura y distribución de espacios de consulta
- Coordinar con punto seguro para que se encarguen de realizar previamente las notificaciones respectivas a los pacientes cuando su médico no lo podrá atender el día programado
- Se buscará las medidas viables para otorgarles el mismo día de la llamada la fecha de la próxima cita

Con estas instrucciones procuramos evitar retraso en el otorgamiento de las citas de consultas externas, exámenes de laboratorio y exámenes de gabinete que de ella dependen. Al mismo tiempo solventamos en cierta manera que exista inconformidad en los pacientes al tener que hacer una nueva visita a la Unidad al tramitar estos procesos. Se consigue dar una atención oportuna y eficiente optimizando el tiempo del usuario y del personal.

Se evaluará en próximas reuniones con las jefaturas y coordinaciones que compete el que estas medidas continúen o sean modificadas.

Atte.



Dr. Carlos David Alvarado Alam

Director Unidad Médica 15 de Septiembre

Calle Francisco Menéndez entre 19 y 21 Av. Sur Bo. Santa Anita

San Salvador, El Salvador.

Teléfono: (503) 2593-0023

Correo: david.alvarado@iss.gov.sv