



INSTITUTO SALVADOREÑO  
DEL SEGURO SOCIAL

San Salvador, 26 de Junio de 2020

DPES-JUN-2020-0054

Licenciada  
VIOLETA MIRON  
Jefa del Depto de Información y Respuesta  
Presente

En atención a la solicitud de información N° 8730, enviada vía correo electrónico en fecha 23 de junio/2020, se remite informe dando respuesta a las siguientes interrogantes:

**1. Cuando inicio el servicio de atenciones sobre salud mental vía teléfono a raíz de la pandemia COVID19?**

La atención de tele consultas a toda la población inició el 15 de abril del presente en Hospital Policlínico Arce, a nivel nacional a través de los Equipos de Salud Mental se inició el 26 de mayo/2020.

**2. Cuántas llamadas se reciben a diario y cuáles son las consultas más frecuentes, es decir, ansiedad, depresión, etc?**

Se recibe un promedio de entre 10 y 16 llamadas diarias, siendo las consultas más recuentes: Ansiedad, Trastorno de sueño y Depresión.

**3. Cómo funciona?**

La estrategia funciona en dos modalidades

Asistencia presencial y por teleconsulta

**ASISTENCIA PRESENCIAL**

Se puede dar a través de 4 mecanismos:

1. Paciente referido del Centro de llamadas a Hospital Policlínico Arce
2. Paciente referido de Unidad de Emergencia u otra institución pública o privada a Hospital Policlínico Arce
3. Paciente referido del Centro de llamadas a CAI periférico de psiquiatría por acceso geográfico limitado al Hospital Policlínico Arce
4. Paciente referido de centro de atención institucional que amerita evaluación inmediata

Se han habilitado 12 centros de atención inmediata CAI, organizados en 3 hospitales y 9 Unidades Médicas.

#### TELECONSULTA:

Se dispone de la modalidad de Tele Consulta, el Hospital Policlinico Arce dispone de 2 líneas telefónicas (25916557 y 2591-6522) para la atención de tele consultas, la primera es atendida 24 horas por Médico Psiquiatra 7 días a la semana, la otra es atendida en horario de 7:00 am a 3:00 pm, de lunes a viernes.

Al recibir las llamadas por pacientes que solicitan tele consulta:

1º) Si se recibe la llamada en la línea que es atendida por médico psiquiatra toma la información del paciente y brinda la consulta inmediatamente.

2º) Si la llamada es recibida en la otra línea telefónica, se toman los datos del paciente que solicita apoyo y la llamada es derivada a uno de los psicólogos o psiquiatra dependiendo de la consulta que se realice.

Se han habilitado 12 centros de atención inmediata CAI, organizados en 3 hospitales y 9 Unidades Médicas

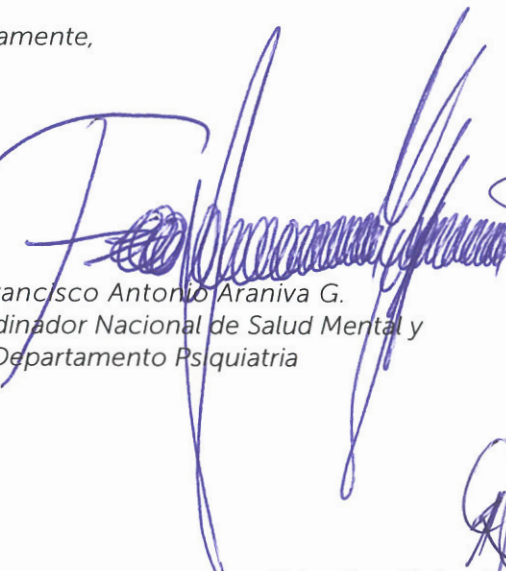
#### 4. Cuánto personal especialista en salud mental atiende?

Médicos psiquiatras 41 (Equipos de Salud Mental y Hospitales).

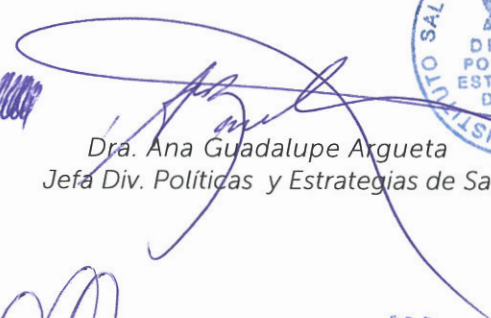
Psicólogos 48 (Equipos de Salud Mental, Hospitales, Unidades Médicas y Clínicas Comunes).

Atentamente,



  
D. Francisco Antonio Araniva G.  
Coordinador Nacional de Salud Mental y  
Jefe Departamento Psiquiatría



  
Dra. Ana Guadalupe Argueta  
Jefa Div. Políticas y Estrategias de Salud



  
Vobo Dra. Reina Celina Vásquez de Cáceres  
Subdirectora de Salud