

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DEL VALOR DE LOS GASTOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS

JUNIO DE 2017



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

ÍNDICE

ÍNDICE	1
HOJA DE APROBACIÓN.....	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	5
1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	5
3. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	6
4. OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	6
5. BASE LEGAL	6
6. VIGENCIA.....	7
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL	8
1. NORMAS GENERALES.....	8
2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	11
2.1. Solicitud de Reconocimiento de los Gastos Médicos Fuera del ISSS.....	12
2.2. Solicitud de Reconocimiento de Gastos por Medicamentos Prescritos en el ISSS	16
ANEXO 1	19
ANEXO 2	23
ANEXO 3	25
ANEXO 4	26



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: junio 2017

AUTORIZADO POR:



Dr. Ricardo Flores Salazar
Subdirector de Salud



Lic. José A. Ortiz Herrera
Jefe Unidad Jurídica

Lic. Carlos Alberto Argueta Chávez
Jefe Unidad Financiera Institucional



Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno
Jefe Unidad Jurídica

REVISADO POR:



Ing. Efraín Oramas Martínez
Jefe de Departamento
Gestión de Calidad Institucional



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefa de Sección
Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:



Licda. Evelin X. Lozano Ibarra
Analista de Desarrollo Institucional



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	CARGO
Lic. José Raul Solano Martínez	Jefe Sección Control de Costos
Lic. Daniel R. Chacón Ramírez	Jefe Departamento Jurídico de Procuración
Dr. Luis E. Jovel del Cid	Colaborador Técnico en Salud II



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo CD #2007-0079. ENE.	Departamento de Desarrollo Institucional	Dr. José Guillermo González García
Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Fecha: enero - 2007	Fecha: mayo - 2007	Fecha: Mayo - 2011

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dr. Jorge E. Sandoval Rosales	Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. José Eduardo Santamaría Salguero	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: julio - 2009	Fecha: julio - 2009	Fecha: julio - 2009	

MODIFICACIÓN: Actualización del contenido del procedimiento.

Dr. Carlos Ramón Menjivar Claros	Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. Leonel Flores Sosa	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: septiembre - 2011	Fecha: noviembre - 2011	Fecha: marzo - 2012	

MODIFICACIÓN: Actualización del contenido de normas y procedimiento a solicitud de la Subdirección de Salud para incorporar mejoras al proceso.

Acuerdo de Consejo Directivo #2014-1043 AGO	Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. Benjamín P. Coello Villalobos	3.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: julio - 2014	Fecha: noviembre - 2014	Fecha: noviembre - 2014	

MODIFICACIÓN: Incorporación del procedimiento Solicitud de Reintegro de Gastos por Medicamentos Recetados por Médico Institucional y Depuración integral del Manual de Normas y Procedimientos.

Acuerdo de Consejo Directivo #2017-0887.JUN.	Licda. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. Ricardo Flores Salazar	4.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: abril - 2017	Fecha: junio - 2017	Fecha: junio - 2017	

MODIFICACIÓN: Cambio de nombre del documento por "Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y Medicamentos", Incorporación de nueva normativa y actualización de nombres de las dependencias participantes en los procedimientos.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del manual, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

3. OBJETIVOS DEL MANUAL

El manual ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

4. OBJETIVO DE LOS PROCEDIMIENTOS

Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos Fuera del ISSS.

Reconocer el valor, con base a los costos institucionales correspondiente, de los gastos en que haya incurrido un derechohabiente para recibir servicios médicos, hospitalarios y medicamentos, pero que por razón de lugar, gravedad, urgencia u otras circunstancias similares, y que debidamente justificado en forma documental no hayan sido atendidas en los servicios del Instituto.

Reconocimiento de Gastos Médicos

Reconocer al derechohabiente, el valor por la compra de los medicamentos prescritos por médicos institucionales en las recetas del ISSS, de los cuales se compruebe la no existencia interna.

5. BASE LEGAL

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
 - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
 - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
 - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
 - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
 - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
 - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
 - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
 - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**

- Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84

● **DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DEL PRESUPUESTO**

Art. 40. "Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento para la aplicación del Régimen del Seguro Social, en casos Excepcionales el Instituto reconocerá el valor de los gastos ocasionados por la atención Médico-Quirúrgica, Dental, Hospitalización y Medicinas suministradas y Exámenes practicados a los asegurados que, por razón de lugar, gravedad, urgencia u otras circunstancias similares, y que debidamente justificado en forma documental no hayan sido atendidas en los servicios del Instituto previa calificación y justificación ante el Consejo Directivo".

● **ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO**

#2014-1043.AGO Donde establece que cuando el monto máximo del reclamo por gastos de medicamentos sea hasta un salario mínimo para el sector comercio y servicio (\$242.40)¹, el reintegro será autorizado por el Subdirector de Salud, previa opinión jurídica en caso sea considerado necesario por la misma subdirección.

● **ACUERDO DE CONSEJO DIRECTIVO**

#2017-0887.JUN. Solicita la Unidad de Desarrollo Institucional actualice el manual correspondiente en el cual se cumpla la obligación definida en las disposiciones específicas del presupuesto, se aplicará la denominación "Reconocimiento de Gastos Médicos" considerando costos institucionales.

6. VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos "Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y Medicamentos" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

¹ Este monto es de conformidad con el Decreto Ejecutivo #104 del 01 de Julio de 2013 y estará sujeto a cambios de forma automática, de acuerdo a las leyes que regulan el salario mínimo en el país.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL

1. NORMAS GENERALES

1. El ISSS reconocerá total o parcialmente, con base a los costos institucionales, los gastos en que haya incurrido el derechohabiente o su beneficiario, dentro del territorio Salvadoreño para recibir servicios médicos, de hospitalización, atención dental, exámenes o adquisición de medicamentos en los siguientes casos:
 - 1.1. En situaciones de enfermedad muy grave con compromiso vital o de secuela o discapacidad permanente del paciente que requiera de atención inmediata y que por razones del lugar no haya un centro de atención del ISSS disponible.
 - 1.2. Cuando por razones de negligencia o cualquier otra causa atribuible al ISSS o su personal, el paciente no haya sido atendido dentro de los plazos razonables en relación al diagnóstico, riesgo y urgencia del caso.
 - 1.3. Cuando, después de haber sido atendido en el ISSS, se hubiese errado en el diagnóstico, obviándose una patología grave y con riesgo de complicaciones relevantes que ameriten atención médica o tratamiento inmediato.
 - 1.4. En situaciones especiales de causa mayor ajenas al ISSS, pero que vulneren de manera significativa y demostrable la capacidad de atención al derechohabiente, en caso de enfermedades graves o urgentes.
 - 1.5. Excepcionalmente, en consideraciones especiales, por acuerdo razonado del Honorable Consejo Directivo del ISSS y a petición expresa de la administración superior del mismo.
 - 1.6. Por orden de autoridad competente, previa validación de documentación que respalde la orden.
 - 1.7. Si el monto solicitado por el asegurado en concepto de la atención recibida fuera del ISSS, es menor al valor establecido de acuerdo a costos institucionales, se le reconocerá el monto solicitado.
2. Para ser receptor del pago de gastos médicos o de medicamentos, el paciente debe cumplir los siguientes requisitos:
 - 2.1. Demostrar con la documentación respectiva ser derechohabiente del ISSS.
 - 2.2. Presentar por escrito solicitud de reconocimiento del valor de los gastos médicos dirigida al Honorable Consejo Directivo, señalando causales de la petición, diagnóstico, evolución del caso y el monto solicitado.
 - 2.3. Demostrar haberse incurrido en cualquiera de las causales de responsabilidad del ISSS, señaladas en el numeral anterior, específicamente en los numerales 1.1, 1.2, 1.3 y 1.4, o



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

denuncia explícita de cualquiera de ellos cuando no tuviese acceso a la documentación pertinente.

- 2.4. Demostrar la existencia de una enfermedad grave o urgencia médica en la que esté en riesgo la vida del paciente o hubiese riesgo de secuela o discapacidad permanente, por medio de las constancias, resúmenes médicos, reportes operatorios o de procedimientos, resultados de exámenes, recetas o cualquier otro documento legal y válido en original brindado por el prestador del servicio.
- 2.5. Presentar las facturas originales a nombre del paciente sin alteraciones y debidamente canceladas que demuestren el gasto realizado.
3. No serán considerados para el reconocimiento del valor de los gastos médicos o de medicamentos los siguientes casos:
 - 3.1. Cuando se trate de enfermedad menos grave, es decir no fue posible demostrar que estuvo en riesgo la vida del paciente.
 - 3.2. Cuando habiendo sido atendido en el ISSS, por iniciativa propia, alegando cualquier causal, el paciente haya optado acudir en primera instancia a otro centro de atención distinto al ISSS.
 - 3.3. Cuando, por cualquier causa desista de la atención brindada y haya firmado algún documento institucional que exonera al Seguro Social de las consecuencias por no haberse atendido.
 - 3.4. Cuando, en caso de enfermedad crónica, después de haber sido atendido en el ISSS, y persistiendo las molestias del paciente, éste desista voluntariamente de ser reevaluado en la institución, y opte por acudir a otro centro.
 - 3.5. Cuando no exista suficiente evidencia probatoria de la necesidad urgente e inaplazable de atención médica.
 - 3.6. Cuando sean procedimientos o atenciones médicas que según protocolo de atención institucional vigente no aplica, conforme a cuadro clínico o diagnóstico del paciente; conforme lo establecido en Portafolio Institucional
 - 3.7. Cuando el médico tratante en consulta o atención privada es el mismo médico que lo atendió en el ISSS. Y se haya confirmado que el paciente cuenta con seguimiento en el ISSS por el mismo médico. En este caso la Jefatura Inmediata, notificará a la Unidad Jurídica para proceder con denuncia ante el CSSP y ante la Comisión de Ética Institucional para la denuncia ante el tribunal de ética gubernamental, independiente de los trámites administrativos sancionatorios que se le puedan iniciar a dicho profesional de la salud, conforme a lo que señala el Reglamento Interno de Trabajo.
4. Toda petición de reconocimiento del valor de los gastos médicos tendrá para ser presentada el plazo de un año (Art.74 Ley del Seguro Social) posterior al alta médica, al procedimiento o



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

a la consulta. Podrá ser realizado el trámite por el paciente o su representante. Ninguna solicitud será recibida extemporáneamente.

5. Para su respectivo trámite, toda solicitud de reconocimiento de los gastos médicos deberá contener:
 - a) Solicitud dirigida al Honorable Consejo Directivo que contenga lo dispuesto en el numeral 2, apartado 2.2 de este Manual de Normas y Procedimientos.
 - b) Deberá llenar y firmar el formulario "Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos Fuera del ISSS" (Anexo 1).
 - c) Copia del DUI y del NIT del paciente (si fuese beneficiario también deberán entregarse copia del DUI y NIT del derechohabiente).
 - d) Certificación médica, constancia médica, reporte operatorio, reporte de procedimiento, receta o cualquier otro documento emitido por el médico tratante en original.
 - e) Facturas en original sin alteraciones debidamente canceladas.
 - f) Comprobante de atención en el ISSS (cuando aplique).
 - g) Cualquier otro documento que a juicio del solicitante sea relevante a la solicitud expresada.
6. La Subdirección de Salud admitirá las solicitudes que cumplan con lo establecido en el presente instructivo.
7. Las solicitudes que sean admitidas, serán analizadas por la División Evaluación de la Calidad de Salud a través del Departamento Gestión Administrativa de los Servicios de Salud, donde se dará resolución razonada al caso. Para tal efecto, deberá solicitarse al centro donde el paciente haya sido atendido o no el expediente clínico del mismo, junto con una opinión razonada del caso vertida por el Comité de Calidad Local.
8. De ser necesario, la División Evaluación de la Calidad de Salud a través del Departamento Gestión Administrativa de los Servicios de Salud, solicitará la opinión del jefe del departamento clínico pertinente, del jefe de servicio correspondiente, del comité local de auditoría del centro de atención idóneo al caso o de cualquier otro funcionario o médico con la experticia suficiente para sustentar el razonamiento requerido.
9. Cuando hubiese de por medio demanda civil o penal en relación al caso reclamado en contra del ISSS, o sentencia judicial o de autoridad competente que condene al ISSS al pago de algún tipo de reintegro o compensación económica, deberá adjuntarse opinión jurídica del caso.
10. Todas las resoluciones del Departamento Gestión Administrativa de los Servicios de Salud deben ser avaladas por la jefatura de la División Evaluación de la Calidad de Salud y contar con el visto bueno de la Subdirección de Salud.
11. Toda solicitud que haya sido admitida y resuelta en favor del solicitante, estableciéndose que existen motivos suficientes para el reconocimiento de los gastos, con base a los costos institucionales, en que éste ha incurrido, será enviada al Consejo Directivo para su discusión y resolución final.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

12. En caso de fallecimiento del "Asegurado, Beneficiario o Pensionado" el reconocimiento podrá solicitarlo o continuar el trámite sus beneficiarios o en su defecto, sus herederos declarados.
13. Los casos o situaciones que no están regulados en este manual tendrán que ser resueltos por Consejo Directivo.
14. Toda resolución a una solicitud, será contestada por escrito al interesado con nota firmada por la Jefatura de la División Evaluación de la Calidad de Salud.
15. Los archivos de todas las solicitudes recibidas serán resguardadas por 5 años. Vencido este plazo, y si no ha habido demanda de ninguna índole al respecto, serán destruidas.
16. Cuando la solicitud de reconocimiento del valor corresponda a la compra de medicamentos exclusivamente sea igual o menor a un salario mínimo, bastará la resolución de la División Evaluación de la Calidad de Salud a través del Departamento Gestión Administrativa de los Servicios de Salud para el pago de la misma. Caso contrario, será sometida a autorización del conocimiento de Consejo Directivo.

NOTA: En estos procedimientos cuando intervenga el "**Colaborador Técnico en Salud I**" se refiere al puesto de trabajo participante que depende de **Subdirección de Salud**.

2. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 2.1 "Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos Fuera del ISSS".
- 2.2 "*Solicitud de Reconocimiento del Valor de Medicamentos Prescritos en el ISSS*".



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

2.1. Solicitud de Reconocimiento de los Gastos Médicos Fuera del ISSS

2.1.1. Normas de operación

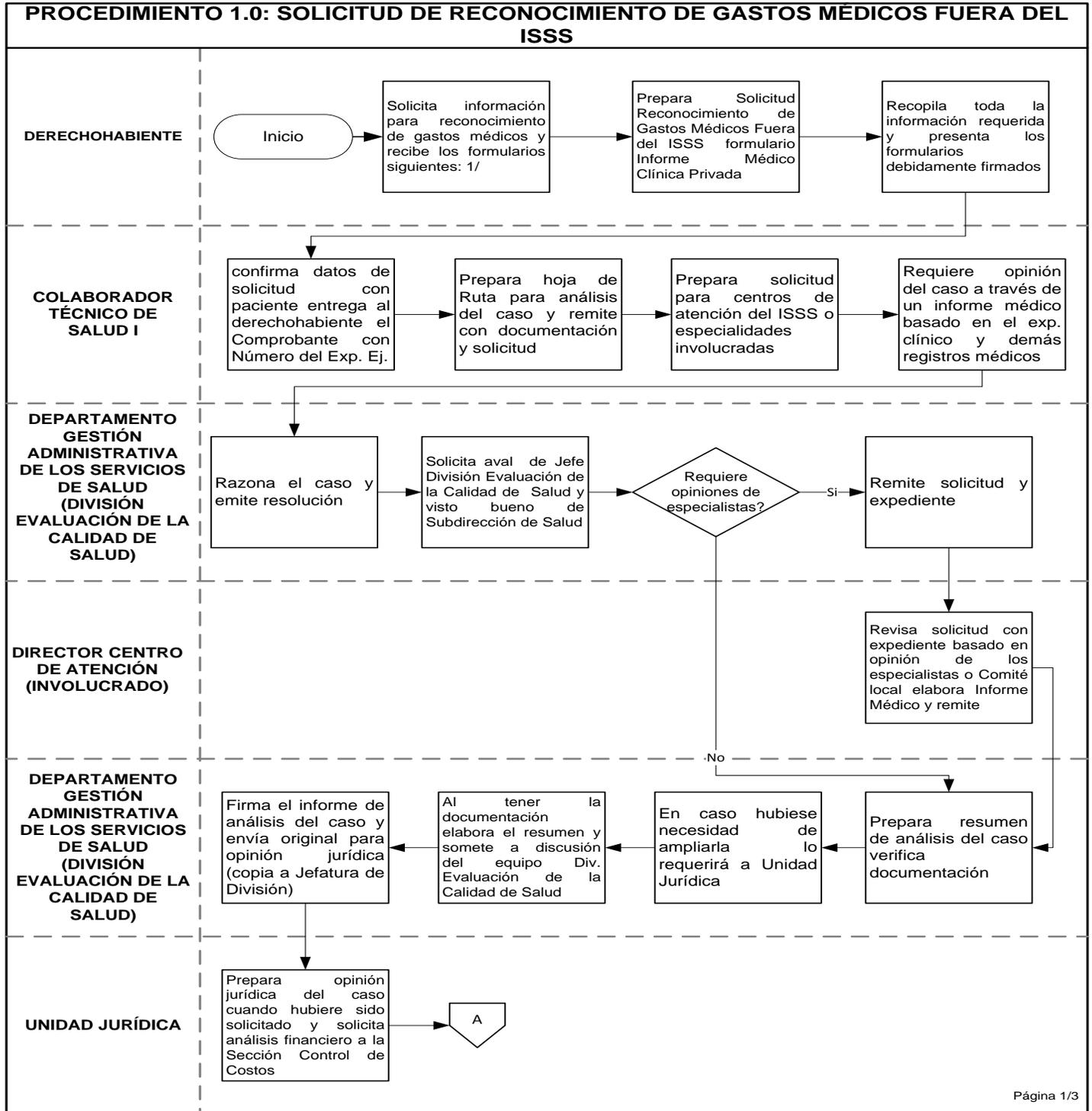
1. La Sección Control de Costos analizará la documentación financiera presentada por el derechohabiente, en el tiempo que fue proporcionado el servicio y validará la legalidad de dicha documentación recomendando el monto sobre el cual procede el reintegro.
2. La Sección Trámite de Pago deberá presentar un reporte mensual a la Subdirección de Salud sobre los pagos hechos efectivos a los derechohabientes cuyos casos fueron aprobados por Consejo Directivo.
3. La Subdirección de Salud deberá presentar al Honorable Consejo Directivo un informe anual de los casos atendidos por reconocimiento con la confirmación del pago realizado y de los casos de solicitud de gastos médicos efectuados fuera del ISSS, denegados.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

2.1.2. Diagrama de flujo



1/Según lo establece el Art. 74 de la Ley del Seguro Social el paciente tiene un año de plazo de vigencia para presentar la solicitud y documentación para efectuar el reclamo.

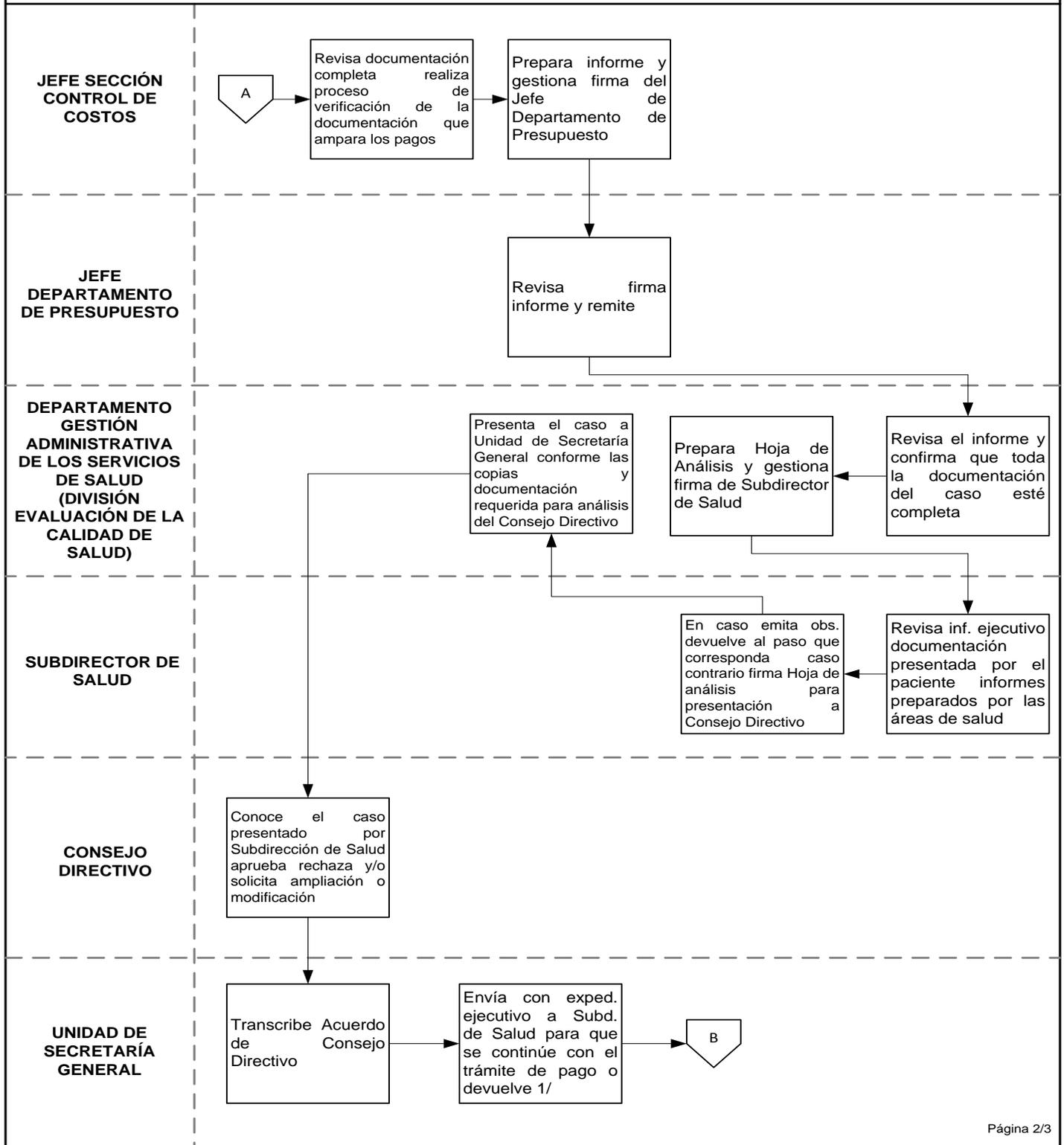
2/ Requisitos para Solicitar Reconocimiento de Gastos Médicos Fuera del ISSS, Solicitud de Reconocimiento de Gastos Médicos e Informe Médico-Clínica Privada (anexo3)



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

PROCEDIMIENTO 1.0: SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS FUERA DEL ISSS



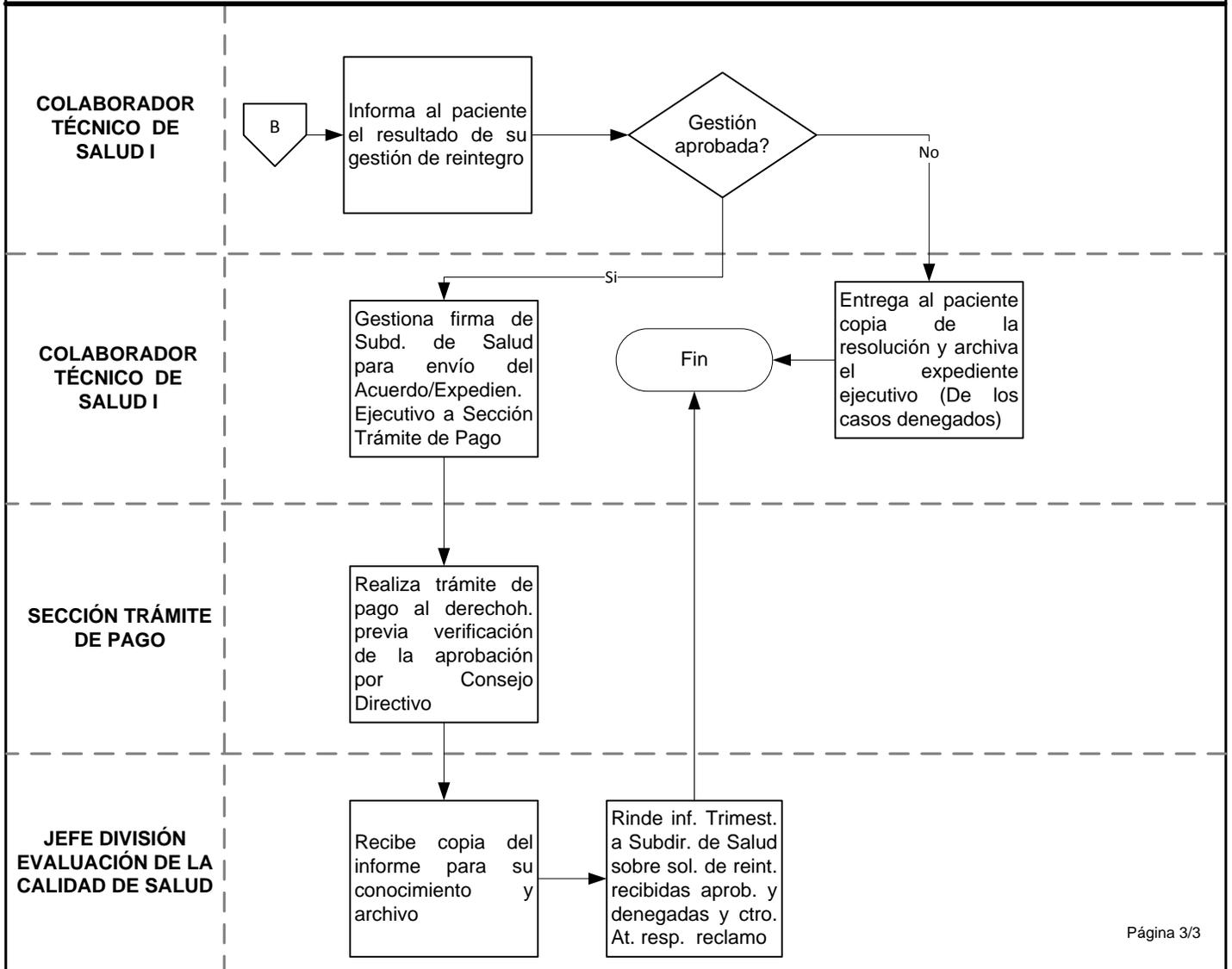
1/ En caso se haya solicitado nuevo análisis, ampliación o modificación según sea el caso (regresa a Numeral 3).



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

PROCEDIMIENTO 1.0: SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS FUERA DEL ISSS





NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

2.2. Solicitud de Reconocimiento de Gastos por Medicamentos Prescritos en el ISSS

2.2.1. Normas del Procedimiento

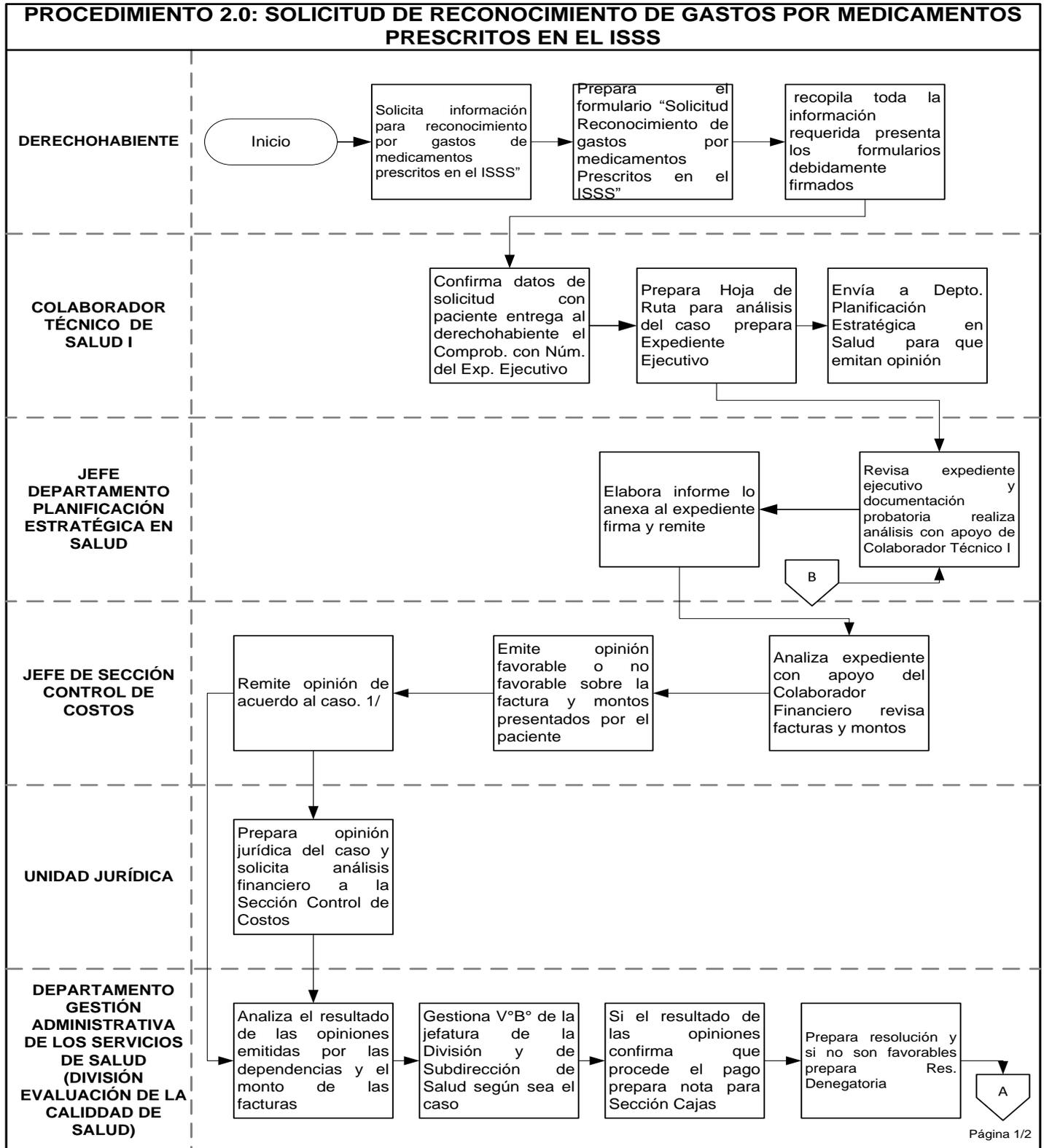
1. El Departamento Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud, deberá emitir una opinión ante la solicitud del paciente posterior a constatar que el medicamento no se encontraba en existencia al momento de ser requerido por el paciente y que el medicamento fue recetado por un médico del ISSS.
2. La Sección Control de Costos deberá validar la factura presentada por el paciente y establecerá el monto a reintegrar, conforme a la cantidad prescrita en la receta médica.
3. El Departamento de Gestión Administrativa de los Servicios de Salud deberá presentar un informe mensualmente al Consejo Directivo sobre las solicitudes presentadas, incorporando el reporte de pago efectivamente realizado a los derechohabientes. (Acuerdo Consejo Directivo #2014-1043.AGO).
4. El reconocimiento sería conforme al monto de la factura presentada y aplica únicamente por la compra de los medicamentos prescritos en las recetas del ISSS, que estén incluidos en el LOM o que estén autorizados por el Departamento Planificación Estratégica en Salud y que se compruebe la no existencia en el ISSS.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

2.2.2. Diagrama de Flujo



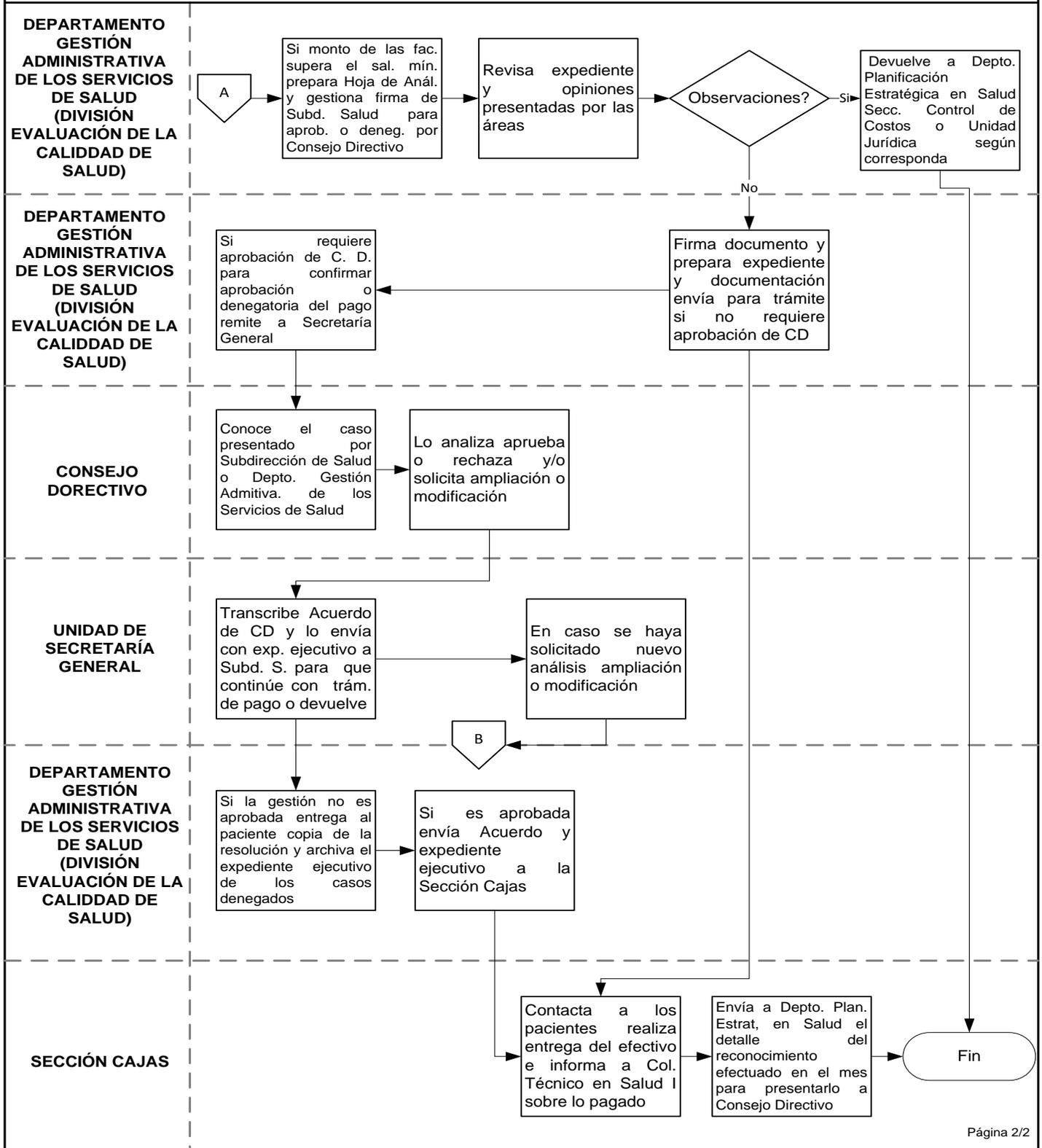
1/ En caso la Hoja de Ruta determine que se requiere opinión jurídica la remisión se realiza a la Unidad Jurídica.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

PROCEDIMIENTO 2.0: SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS POR MEDICAMENTOS PRESCRITOS EN EL ISSS





NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

ANEXO 1



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
Honorable Consejo Directivo, en Atención Subdirección de Salud

“REQUISITOS PARA SOLICITAR RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS FUERA DEL ISSS”

1. Llenar en forma completa la “Solicitud de Reconocimiento de Gastos Médicos Fuera del ISSS”, Especificando:
 - Fechas de atención médica o quirúrgica.
 - Procedimientos realizados y razones por las que se hicieron fuera del ISSS.
 - Centro de Atención del ISSS donde ha recibido tratamiento por la misma causa.
2. Presentar documento de identificación:
 - Fotocopia de DUI. – Carnet de minoridad – Tarjeta Beneficiario.
 - Fotocopia de NIT.
3. Usted deberá solicitar a su médico tratante:
 - Resumen Clínico del caso.
 - Recibo (original y copia).

Esta documentación debe tener el sello de la Junta de Vigilancia que lo acredita como Médico.
4. Fotocopia del Expediente Clínico particular.
 - Hoja de Atención de Emergencia
 - Hoja de Informes de Enfermería

Además de acuerdo a cada caso agregar:

- Hoja de Reportes de Laboratorio
- Evaluaciones de otros especialistas
- Hoja de Evolución y Reporte Operatorio
- Hoja de Resultados de Biopsias
- Reportes y Placas Radiográficas de exámenes de Imagenología.

Detalle diario de medicamentos, materiales, exámenes de laboratorio, rayos “X” y otros consumidos por el Paciente (original y copia), con su respectivo costo unitario.

Valor de alquiler del equipo hospitalario (por hora) cuando esté a disposición del Paciente.

NOTAS:

- El reconocimiento del valor de los gastos se realizará con base a los costos institucionales definidos y actualizados periódicamente por la Sección Costos de acuerdo a las variaciones del mercado.
- Si el Paciente compra el medicamento o material en farmacia presentará la factura en la que se detalla el costo unitario por insumo.
- El Paciente a partir de la fecha en que nazca este derecho tiene **un año** para presentar la Solicitud y documentación para solicitar el reconocimiento de los Gastos Médicos realizados.

Form. 512001-052-08-14



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
Honorable Consejo Directivo, en Atención Subdirección de Salud

SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS MÉDICOS FUERA DEL ISSS

INGRESO N° _____

DATOS DEL SOLICITANTE

1-Nombre completo (Según DUI)	2-Número de DUI
3-Nombre completo (Según Tarjeta de Afiliación)	4-Número de Afiliación
5-Sexo M F 6-Edad años	7-Teléfono*
8-Profesión	9-Cantidad reclamada
10-Calidad Derechohabiente (marcar con una X) Trabajador Privado _____ Trabajador Público Activo _____ Beneficiario (a) _____ Empleado del Sector Doméstico _____ Pensionado ISSS _____ Patrono (Trabajador Independiente) _____ Pensionado INPEP _____	
11-Nombre completo de Beneficiario (si este recibió los servicios médicos privados)	
12-Dirección exacta:	

DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

13-Nombre del Patrono con quien labora en la fecha del gasto médico:	
14-Dirección actual (Obligatorio):	
15-Número Patronal	16-Teléfono

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Adjunto a esta hoja, relate las causas, hechos o circunstancias que lo condujeron a recibir servicio médico fuera del Instituto (ISSS) o información adicional que sea necesaria. Si se tratare de un accidente, anotar: lugar, fecha y descripción breve del caso, así como nombres y direcciones de testigos, para lo que deberá basarse en el siguiente artículo de las Disposiciones Específicas del Presupuesto para el ISSS.

“ARTÍCULO 40: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, en casos excepcionales el Instituto reconocerá el valor de los gastos ocasionados por la atención Médico-Quirúrgica, Dental, Hospitalización y Medicinas suministradas y Exámenes practicados a los asegurados que, por razón de lugar, gravedad, urgencia u otras circunstancias similares, no hayan sido atendidos en los servicios del Instituto previa calificación y justificación ante el Consejo Directivo”.

***Teléfono fijo y celular (Obligatorio)**



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
Honorable Consejo Directivo, en Atención Subdirección de Salud

En caso de formular denuncias o imputaciones contra empleados o profesionales del ISSS, sírvase ofrecer las correspondientes pruebas.

DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR ADJUNTA A ESTA SOLICITUD (ORIGINAL Y COPIA)

- DUI
- NIT
- Facturas del Centro Asistencial donde fue atendido, a nombre del paciente, que cumplan con las disposiciones legales del Ministerio de Hacienda; justificando el monto reclamado, no se admiten alteraciones, sobre borrados y entrelíneas.
- Factura por medicamentos, pruebas diagnósticas, consulta médica u otros relacionados; si ha sido emitida a nombre de un familiar o representante del paciente debe anexar la indicación médica a nombre del paciente (no se admiten ticket de compra ni recibos).

El asegurado o pensionado presentará esta solicitud personalmente, pero en caso de encontrarse enfermo o imposibilitado para efectuar esta gestión, podrá autorizar por escrito a otra persona (sin necesidad de auténtica), para el solo efecto de realizar a su nombre los trámites previos al cobro; y en su oportunidad deberá ratificar lo actuado por su delegado. En cualquier otro caso, dicha autorización sólo se admitirá con firma autenticada por Notario (Poder Notarial).

*En caso de fallecimiento del “Asegurado o Pensionado” el reconocimiento del valor podrá solicitarlo o continuar el trámite sus beneficiarios o en su defecto, sus herederos declarados.

Otros que estime necesarios el solicitante.

NO SE ADMITIRÁN SOLICITUDES QUE NO REUNAN LOS REQUISITOS ANTES INDICADOS

Lugar y fecha de Solicitud

Firma del Solicitante

RESERVADO AL ISSS

Fecha de Recepción

Nombre y firma de quien recibe

NOTA: SR. (A) ASEGURADO (A) AL EFECTURA LA ENTREGA DE ESTA SOLICITUD CON SU DEBIDA DOCUMENTACIÓN RECLAME LA CONTRASEÑA DE INGRESO, LA CUAL DEBERÁ PRESENTAR CADA VEZ QUE USTED SOLICITE INFORMACIÓN EN ESTA OFICINA.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
Honorable Consejo Directivo, en Atención Subdirección de Salud

INFORME MÉDICO CLÍNICA PRIVADA

Fecha _____

DATOS DEL PACIENTE

1-Nombre completo		2-Número de Afiliación	
3-Sexo M F	4-Edad		años
5-Calidad Derechohabiente (marcar con una X)			
Asegurado _____		Pensionado _____	
Beneficiario _____			

DATOS DE LA CLÍNICA U HOSPITAL PRIVADO

6-Nombre completo:
7-Dirección exacta:
8-Teléfono:

DATOS DEL MÉDICO RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

9-Nombre:	10-N° Inscripción en la Junta de Vigilancia de la profesión médica:
11-Especialidad:	

INSTRUCCIONES PARA EL PROFESIONAL QUE ATENDIÓ AL PACIENTE

Deberá llenar el presente documento en forma completa; y cuando el caso se presente a comprobación de hechos, queda disponible para preguntas que el Profesional del ISSS asignado al caso tenga a bien formularle.

Elabore resumen clínico, relatando en forma objetiva los hechos y la participación como médico, así como la intervención de otro médico y criterio de urgencia de la intervención y/o atención hospitalaria.

DOCUMENTOS QUE DEBERÁ ANEXAR:

- Fotocopia de Expediente Clínico
- Fotocopia de Exámenes de Laboratorio y Gabinete
- Fotocopia de Reporte Histopatológico



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

ANEXO 2



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

**SOLICITUD DE RECONOCIMIENTO DE GASTOS POR MEDICAMENTOS RECETADOS POR MÉDICO
INSTITUCIONAL**

INGRESO N° _____

DATOS DEL SOLICITANTE

1-Nombre completo (según DUI)	2-Número de DUI
3-Nombre completo (según Tarjeta de Afiliación)	4-Número de Afiliación
5-Sexo M F 6-Edad años	7-Teléfono*
8-Profesión	9-Cantidad reclamada
10-Calidad Derechohabiente (marcar con una X) Trabajador Privado _____ Trabajador Público Activo _____ Beneficiario (a) _____ Empleado del Sector Doméstico _____ Pensionado ISSS _____ Patrono (Trabajador Independiente) _____ Pensionado INPEP _____	
11-Nombre completo de Beneficiario (si este solicitó los medicamentos)	
12-Dirección actual:	

DATOS DEL CENTRO DE TRABAJO

13-Nombre del Patrono con quien labora en la fecha del gasto por medicamentos:	
14-Dirección exacta:	
15-Número Patronal	16-Teléfono

DESCRIPCIÓN GENERAL:

Adjunto a esta hoja, relate las causas, hechos o circunstancias por los que no recibió los medicamentos, lugar, fecha (descripción breve del caso), para lo que deberá basarse en el siguiente artículo de las Disposiciones Específicas del Presupuesto para el ISSS.

“ARTÍCULO 40: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, en casos excepcionales el Instituto reconocerá el valor de los gastos ocasionados por la atención Médico-Quirúrgica, Dental, Hospitalización y Medicinas suministradas y Exámenes practicados a los asegurados que, por razón de lugar, gravedad, urgencia u otras circunstancias similares, no hayan sido atendidos en los servicios del Instituto previa calificación y justificación ante el Consejo Directivo”.

ARTÍCULO 17 DEL REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL: “La asistencia será prestada exclusivamente por Médicos y Odontólogos del Instituto y los medicamentos serán provistos por éste, de conformidad a listas que formulará al efecto”.

*Teléfono fijo y celular (Obligatorio)

Form. 512001-023-06-17



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

DOCUMENTACIÓN QUE DEBE PRESENTAR ADJUNTA A ESTA SOLICITUD (ORIGINAL Y COPIA) Y OTRAS CONSIDERACIONES

- Receta Médica (extendida por médico institucional) ó extendida en Centro de Atención del ISSS.
- Facturas a nombre del paciente; sin alteraciones, sobreborrados y entrelineados (no se admiten ticket de compra ni recibos).
- DUI
- El asegurado, beneficiario o pensionado presentará la solicitud personalmente, pero en caso de encontrarse enfermo o imposibilitado para efectuar esta gestión, podrá enviar una autorización firmada por él, poniendo el nombre de la persona que va a presentar y copia del DUI, (de la persona que lo va a representar) y se anexa al expediente.
- Cuando el paciente es el beneficiario, también debe presentar la nota de autorización de entrega de documentación aunque sea el esposo o esposa el cotizante.
- La persona que el paciente autorice para entregar la documentación en su representación, deberá dejar copia de su DUI.
- En caso de fallecimiento del "Asegurado o Pensionado" el reconocimiento del valor podrá solicitarlo o continuar el trámite sus beneficiarios o en su defecto, sus herederos declarados.
- Otros que estime necesarios el solicitante.

NO SE ADMITIRÁN SOLICITUDES QUE NO REUNAN LOS REQUISITOS ANTES INDICADOS

Lugar y fecha de Solicitud

Firma del Solicitante

RESERVADO AL ISSS

Fecha de Recepción

Nombre y firma de quien recibe

NOTA: SR. (A) ASEGURADO (A) AL EFECTURA LA ENTREGA DE ESTA SOLICITUD CON SU DEBIDA DOCUMENTACIÓN RECLAME LA CONTRASEÑA DE INGRESO, LA CUAL DEBERÁ PRESENTAR CADA VEZ QUE USTED SOLICITE INFORMACIÓN EN ESTA OFICINA.



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

ANEXO 3



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

“COMPROBANTE DE NÚMERO DE EXPEDIENTE EJECUTIVO”

N° COMPROBANTE: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

1-Nombre completo (Según DUI)	2-Número de DUI
3-Nombre completo (Según Tarjeta de Afiliación)	4-Número de Afiliación
5-Sexo M F 6-Edad años	7-Teléfono*
8-Profesión	9-Cantidad reclamada
10 – Fecha Presentación de solicitud:	
11- Fecha para consulta de la resolución del caso:	

Form. 512001-082-10-14



NOMBRE DEL PROCESO: Solicitud de Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y por Medicamentos

DEPENDENCIA: División Evaluación de la Calidad de Salud

ANEXO 4



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
"HOJA DE RUTA PARA ANÁLISIS DEL CASO"**

N° COMPROBANTE: _____

DATOS DEL SOLICITANTE

1-Nombre completo (Según DUI)	2-Número de DUI
3- Sexo M F 6-Edad años	4-Número de Afiliación
5- Tipo de Solicitud Presentada:	7-Teléfono*
8- Fecha Presentación de solicitud:	9-Cantidad reclamada:
11- Fecha para consulta de la resolución del caso:	

Solicitud de Reconocimiento de Gastos Médicos

DEPENDENCIA	FECHA RECEPCIÓN	FECHA DESPACHO	RESULTADO OPINIÓN	
			Favorable	No Favorable
1. SUBDIRECCIÓN DE SALUD				
2. DIRECCIÓN LOCAL (SERVICIO)				
3. DIVISIÓN EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SALUD (Depto. Gestión Administrativa).				
4. SECCIÓN CONTROL DE COSTOS				
5. UNIDAD JURÍDICA				
6. SUBDIRECCIÓN DE SALUD (Colaborador)				

Solicitud de Reconocimiento de Gastos por Medicamentos

DEPENDENCIA	FECHA RECEPCIÓN	FECHA DESPACHO	RESULTADO OPINIÓN	
			Favorable	No Favorable
7. SUBDIRECCIÓN DE SALUD				
8. DEPTO. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN SALUD				
9. SECCIÓN CONTROL DE COSTOS				
10. UNIDAD JURÍDICA (no requerido en todos los casos).				
11. SUBDIRECCIÓN DE SALUD (Colaborador)				

Form. 512001-022-06-17