

Clasificación de Preguntas Rendición de Cuentas 2018

Región : Oriente

(San Miguel, Morazán y
La Unión)



ISBM

Región: Oriente

Categoría : Afiliación

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Por qué no amplia la cobertura a hijos de docentes en proceso de formación sin importar la edad?	La cobertura de salud, se brinda conforme a lo establecido en el literal c) del artículo 5 de la Ley del ISBM
2	¿Puede un compañero de vida inscribirlo al ISBM? y cuáles son los requisitos?	Si es procede, siempre y cuando no cotice a otro regimen de Salud. Conviviente: Partida de Nacimiento del docente y beneficiario (no mayor a 3 meses de emitida) y Fotocopia de DUI vigente y actualizado y NIT del docente y beneficiario. Declaración Jurada ante notario (según formato del ISBM)
3	¿Qué pasa con los hijos menores de 25 años y que no son estudiantes activos?	Los hijos entre los 21 y 25 años, deben comprobar que se encuentran estudiando para continuar gozando de los servicios de salud. En el caso que no estudien por alguna enfermedad, deben ser evaluados por la Comisión Calificadora de Invalidez, para que se emita Dictamen.
4	Mi hijo estudia en línea, en San Salvador para entrar al sistema con qué documento puedo inscribirlo.	Según normativa, el hijo entre 21 y 25 años deben estar estudiando en Institución autorizada por el MINED, los documentos a presentar : Hijos de 21 a 25 años. Partida de Nacimiento (no mayor a tres meses de emitida, fotocopia de DUI, Constancia de Estudio o Comprobante de pago de cuota (cancelada en el mes que realiza el trámite o un mes antes.
5	Si mi carnet no tiene fecha de vencimiento es necesario renovar fue emitido en 2010.	Si. Ya que actualmente todos tiene vencimiento
6	¿Consulta oftalmológica en donde están ubicadas y los lentes se compran?	Las consultas oftalmológicas estan contratados por proveedores y pueden consultar en los Policlinicos Magisteriales o en la Página Web del Instituto. En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos seran factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
7	¿Cuándo habrá apertura de atención para incluir a la madre los profesores cuando ella dependen de un hijo o hija profesor?	La Ley del ISBM, en los artículos 2 y 5, menciona que tendrán derecho a recibir la cobertura del servicio hospitalario, los cónyuge o conviviente e hijos (grupo familiar)

Región: Oriente

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
8	¿Porque ISBM no aplica la vacuna del recién nacido en la clínica privada donde nace el niño o niña?	La vacuna no se aplica porque es un programa nacional y el único autorizado es el Ministerio de Salud por Decreto Legislativo.
9	¿Qué debemos hacer? a dónde tenemos que acudir para que nos puedan brindar lentes?	En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
10	¿Si van echar andar el primer hospital magisterial en el cantón el Zapote, Ayutuxtepeque, san salvador?	Hasta el momento no se tiene contemplado la construcción de un hospital.
11	La mayoría de maestro necesitan lentes Con urgencia. algunas personas no quieren operarse. Espero que lo tomen en cuenta. Gracias Bendiciones para todos	En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
12	Porque el ISBM no contrata una óptica para el maestro y nos descuenta de planilla los lentes	En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
13	Porque ISBM San Miguel no amplía el horario de atención.	El horario de atención en el Policlínico de San Miguel es de lunes a viernes, de 6:00 am a 6:00 pm, y sábado de 7:00 am a 12:00 m. Por el momento es el máximo horario contemplado.
14	Porque no hay apoyo por parte de bienestar en la adquisición de lentes por lo menos un acuerdo con FUEDEM y también no hay suficientes oftalmólogos, luego se llena el cupo, hay compañeros que pagan cirugía particular.	En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.

Región: Oriente

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
15	Porque no se cuenta con una farmacia en la ciudad de Anámeros	Se han realizado los procesos de contratación, pero en muchas ocasiones no se reciben ofertas.
16	Qué posibilidades hay de abrir o contratar una farmacia en Anámeros.	
17	Se necesita un laboratorio clínico más inmediato en San Francisco Gotera hay que trasladarse a San Miguel y madrugar si no no hay cupo.	
18	Sólo hacer la sugerencia para que en la unión exista un laboratorio. También para que cambien la Levotiroxina pues la que dan en el policlínico no es de calidad.	
19	Sugerencia mi hijo tiene 21 años no estudia, y depende de mí, por favor que sean beneficiarios, aunque no, aunque no estudien hasta los 25	Son requisitos que se han establecido por Ley del ISBM y se debe verificar el cumplimiento.
20	Favor tomar en cuenta la gestión para el servicio de una ambulancia en el policlínico de la Unión para el traslado de maestro o beneficiarios en caso de emergencia hacia los diferentes hospitales cuando el caso lo amerite	El servicio de ambulancia es proporcionado por el Hospital debido a que se encuentra dentro de los aranceles del mismo, al darse una emergencia en el Policlínico Magisterial se llama al hospital para su respectivo traslado.
21	¿Cuándo aumentará la oferta de médico maxilofacial para atender en el departamento de San Miguel?	Para el año 2019 se ha incluido en el proceso de licitación la adquisición de los servicios de un Maxilofacial en San Miguel, esperando que oferten.

Región: Oriente

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
22	¿Cuándo van a dar los servicios de endodoncia? cuando uno va a pedir servicio de atención en la noche al hospital San Francisco nunca hay médico ortopeda pase 4 horas y no me atendieron	En el caso de endodoncia para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
23	¿Porque no se invierte en equipo para hemodiálisis?	Se está considerando implementar un Centro de Hemodiálisis en San Salvador.
24	El Policlínico en San Miguel presta un excelente servicio tal vez habría que mejorar odontología y servicio para los lentes de los maestros que tan importante es para leer y escribir.	En el caso de dotación de lentes para los cotizantes estos serán factibles de proporcionar posterior a la modificación de las cotizaciones.
25	Es necesario apoyar aquellos docentes que son solteros y que sus padres no tienen ningún seguro	La Ley del ISBM, en los artículos 2 y 5, tendrán derecho a recibir la cobertura del servicio hospitalario, los cónyuge o conviviente e hijos (grupo familiar).
26	ISBM San Miguel debe tener su propia nutricionista	Se han realizado los procesos de contratación, pero en muchas ocasiones no se reciben ofertas.
27	Los compañeros maestros con prótesis porque no se toman en cuenta	Según el Art. 25, numeral 1) de la Ley del ISBM este servicio queda excluido del Programa Especial.
28	Necesitamos farmacia en Anamorós departamento de la Unión porque hay que ir a retirar la medicina hasta Santa Rosa de Lima	Se han realizado los procesos de contratación, pero en muchas ocasiones no se reciben ofertas.

Región: Oriente

Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
29	Necesitamos por favor en Anámeros la Unión servicio de entrega de medicamentos (farmacia)	Se han realizado los procesos de contratación, pero en muchas ocasiones no se reciben ofertas.
30	Necesitamos un área para pacientes ambulatorios en los policlínicos. Es triste andar a segundos de ser ingresado y tener que esperar hasta 2 horas para pasar la consulta.	Todos los establecimientos tienen un area de espera para los pacientes, además del area destinada para la preparación de pacientes en la estacion de enfermería. Si es una emergencia, el medico lo evalua de inmediato para definir el tratamiento a seguir.
31	Necesitamos una farmacia más en la unión	Tomaremos en cuenta su sugerencia para realizar un estudio de factibilidad de lo solicitado.
32	Porque no nos habilita una farmacia en el municipio de Anámeros, la Unión ya que nosotros tenemos el consultorio, pero la medicina hay que retirarla en Santa Rosa de Lima	Se han realizado los procesos de contratación, pero en muchas ocasiones no se reciben ofertas.
33	Porque no tener un policlínico que nos atiendan a pacientes las 24 horas?	Gradualmente se van ampliando los horarios de atención
34	Qué posibilidad hay que pueda funcionar un policlínico por cabecera departamental las 24 horas	
35	Será posible asignar un pediatra para el departamento de la unión que pueda permanecer en el policlínico.	Esta considerada la contratación de las cuatro especialidades básicas, entre ellas el medico pediatra.

Categoría : Botiquín Magisterial

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
36	Porque falta medicina en botiquín siempre lo mandan a buscar a otro lado donde no se tiene.	Cuando las existencias no son suficientes en botiquin se tiene la estrategia de liberar los medicamentos para farmacias contratadas.
37	Proporcionar las medicinas que no están en el cuadro básico a enfermedades crónicas gracias	Los medicamentos estan sometidos a evaluación médica y existe un procedimiento establecido para los medicamentos fuera de cuadro cuando el paciente lo requiere o lo necesita por ser de uso especializado.
38	Sería bueno que los policlínicos tuvieran todos los medicamentos ya que la farmacia sólo da medicamentos genéricos.	La estrategia de tener farmacias a nivel nacional es para brindar una mayor cobertura. Los medicamentos para su dispensación, previamente ha cumplido con el proceso de contratación, conforme los requisitos de la Dirección Nacional de Medicamentos.
39	Si voy a policlínico y me recetan un medicamento y la farmacia no lo tiene, pero yo lo necesito y lo compré en otra farmacia A dónde debo llevar la receta para que me las paguen, para que me reintegren lo que gaste.	Se deben solicitar dos sellos de no existencia o no monto, luego comprar el medicamento y presentar los documentos para reembolso en cualquier policlínico magisterial. Los requisitos para este trámite pueden ser consultados en la pagina web del Instituto (www.isbm.gob.sv)
40	Necesitamos medicina para crónicos necesitamos medicina para pacientes con cáncer y un hospital sólo para maestros	Los medicamentos para pacientes crónicos se encuentran en el listado oficial de medicamentos, en el caso de pacientes con cancer, existe un procedimiento para la solicitud de los mismos y con relación al hospital al momento no se cuenta con los recursos financieros necesarios para la creación y funcionamiento del mismo.
41	porque no hay un dispensario central donde se tenga todos los medicamentos al 100%	La estrategia de tener farmacias a nivel nacional es para brindar una mayor cobertura.

Categoría : Consejo Directivo

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
42	¿Según ley de transparencia Cuál es el salario que ISBM asigna a directores, enfermeras, médicos de planta?	Los directores si se refiere al Consejo Directivo, no tienen salario, solamente dietas de \$ 150.00 cada una, y \$ 75.00 cada una en comisiones, siendo el máximo para ambas de 4 en el mes. El salario de una enfermera es de \$498.75 y de un medico magisterial es de \$1,100.00

Región: Oriente

Categoría : Continuidad del programa para pensionados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
43	¿Qué posibilidades hay de contener ISBM cuando nos jubilamos? la medicina para enfermedades crónicas.	
44	Deseo saber si existe la posibilidad de seguir con ISBM, aunque el docente se pensione. Qué pasaría con su grupo familiar? Gracias	
45	Lo que se jubilen será que siguen con ISBM.	
46	Pido que los maestros jubilados Pueden seguir cotizando y utilizando los servicios del ISBM y no del ISSS.	Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad y promover posteriormente la reforma de Ley que corresponda.
47	¿Qué posibilidades hay que los docentes pensionados sean atendidos por ISBM. Felicitarlos por preocuparse que los servicios dados por el BM a los usuarios	Se ordenó realización de estudio actuarial, a finales del mes de enero ha sido entregado el informe del estudio actuarial y está pendiente el análisis por las autoridades correspondientes.
48	¿Qué posibilidades hay que los pensionados siguen haciendo uso de BM	
49	¿Solamente una petición que incluyen a docentes pensionados que están trabajando en el MINED al servicio del ISBM. ¿Si no es posible expliquen por qué?	
50	¿Por qué no amplían los beneficios a los pensionados y jubilados?	

Región: Oriente

Categoría : Cotizaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
51	El descuento debe ser en base al número de beneficiarios	Los descuentos de las cotizaciones del docente y aportaciones del MINED están establecidas en la Ley por lo que en este momento no puede aplicarse un método diferente al normado.
52	Interrogante ¿Cuántos maestros cotizamos al momento o a esta fecha? ¿Cuánto cotizamos anualmente en dólares?	La información requerida se encuentra en el documento de rendición de cuentas en el sitio web del ISBM (www.isbm.gob.sv)

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
53	porque no hay disponibilidad de medicamentos permanentes y hay que andar buscando farmacia por farmacia	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
54	¿Porque en la Unión lo primeros días del mes ya no hay medicina, y hay que venir hasta San Miguel y andar de farmacia en farmacia y perder tiempo y dinero porque no mejora esa situación de abastecimiento en la farmacia de la Unión?	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
55	¿Porque entregan medicamentos genéricos ya que no tienen la misma calidad?	La adquisición se realiza a través de procesos libres de participación regulados por la LACAP, y se verifica que todos los medicamentos adquiridos cumplan con los permisos y especificaciones técnicas

Región: Oriente

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
56	¿Porque no se entregan a medicinas en una sola farmacia, sino que lo hacen ir a policlínicos y a farmacia, porque cuesta encontrar cupo con especialista? y porque sólo los primeros días del mes hay medicamentos? ¿qué pasa cuando una profesora lleva 55 años siempre sigue dentro del programa de ISBM, Aun estando trabajando?	Los medicamentos de patologías agudas (cuadro A) se despachan en farmacias contratadas y los medicamentos de uso crónico (cuadro B) en botiquines magisteriales y en farmacias privadas cuando son liberados. Los cuadros antes mencionados pueden consultarse en la pagina web institucional. Los profesionales de esta subespecialidad casi no ofertan en las diferentes areas del país. En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto. Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad.
57	La farmacia de la unión no tiene capacidad para abastecer la demanda de los pacientes.	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
58	Mejoramiento para medicamento que no se encuentra en los policlínicos y farmacias	Los medicamentos de patologías agudas (cuadro A) se despachan en farmacias contratadas y los medicamentos de uso crónico (cuadro B) en botiquines magisteriales y en farmacias privadas cuando son liberados. Los cuadros antes mencionados pueden consultarse en la pagina web institucional.
59	No dar medicamento genérico ya que tiene efectos secundarios.	La adquisición se realiza a través de procesos libres de participación regulados por la LACAP, y se verifica que todos los medicamentos adquiridos cumplan con los permisos y especificaciones técnicas
60	no hay medicamentos en los primeros 10 días del mes en las farmacias	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto

Región: Oriente

Categoría : Farmacias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
61	Porque cuando se necesita medicamentos y no hay en el policlínico o si hay, pero por falta de dinero no lo dan y si todos cotizamos no le justo negar medicamentos y todos cotizamos y nos descuentan.	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
62	Porque en ocasiones se llega a buscar un servicio en medicamentos o atención y dicen no hay presupuesto.	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto
63	Porque los medicamentos permanentes los cambian de presentación cada mes y estos no aportan el mismo control, por ejemplo, las farmacias económicas dan genéricos no son buenos.	La adquisición se realiza a través de procesos libres de participación regulados por la LACAP, y se verifica que todos los medicamentos adquiridos cumplan con los permisos y especificaciones técnicas
64	Se termina luego el presupuesto en Farmacias.	En los últimos dos años esta condición ha sido superada, debido a las estrategias implementadas por el ISBM. De darse dicha situación se puede adquirir el medicamento y luego solicitar el reembolso, solicitando que a la receta se le ponga el sello de no monto.
65	Sería excelente que las medicinas para enfermedades crónicas sean de laboratorio de primer nivel y también que no se agotara el monto en las farmacias	La adquisición se realiza a través de procesos libres de participación regulados por la LACAP, y se verifica que todos los medicamentos adquiridos cumplan con los permisos y especificaciones técnicas

Región: Oriente

Categoría : Felicitaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
66	agradezco a ISBM, por la asistencia médica y administrativa que nos da a los docentes y a nuestro grupo familiar	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza.
67	El programa ha tenido un giro de calidad comprendo que poco a poco se avanza.	
68	felicidades por su trabajo	
69	Felicitarlos a bienestar magisterial por atender a los hijos de los maestros mientras estudian, la educación superior no sabía que era atendidos hasta que trabajen.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza. En relación al equipo de laboratorio se le da un mantenimiento preventivo para que los resultados sean óptimos, con los otros equipos medicos se realiza mantenimiento correctivo.
70	Felicitarlos por la gran labor en el BM solamente pedirle que amplíen y le den mantenimiento al equipo médico que existen los policlínicos.	
71	Mi persona pudo felicitarles porque a mí siempre me han atendido.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza.
72	Simplemente Gracias por el servicio dado sigamos adelante	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza.
73	El Policlínico en San Miguel presta un excelente servicio, tal vez habría que mejorar odontología.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza. El ISBM constantemente procura fortalecer la mejora en la prestación de servicios.

Región: Oriente

Categoría : Hospital ISBM

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
74	¿Cuándo construirán nuestro propio hospital? así como aparatos para Ultras, Endoscopias y otros, para no andar de arriba abajo	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital.
75	¿Tienen contemplado construir nuestro propio hospital?	
76	¿Y hospital cuándo? atención al cliente cuándo?	
77	Es urgente el hospital de ISBM	
78	Porque no habilitar un hospital específicamente para que tanto cotizantes como su grupo familiar pueden ser atendidos y/o pueden hospitalizarse. También deberían velar porque los montos no se agoten tanto para retirar medicamentos como para ser hospitalizados. Ampliar los montos ya que hay procedimientos que los médicos no los efectúan porque el programa no los cubre, por ejemplo, examen de médicos especialistas.	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital. La complejidad de las atenciones requeridas a los usuarios son las que ocasionan que los montos se agoten en diferentes proveedores.
79	a futuro debemos tener nuestro propio hospital en medicamento que sea de calidad, no genérico	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital. En relación a la calidad de los medicamentos, estos se adquieren a través de procesos LACAP y convenios con organismos internacionales que cumplen todos los requerimientos de la Dirección Nacional de Medicamentos.

Región: Oriente

Categoría : Hospital ISBM

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
80	Cuándo tendremos un hospital de ISBM en la zona oriental con todas las comodidades de salud y recibir atención en cualquier fecha.	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital
81	Necesitamos un hospital de bienestar.	
82	Que haya más presupuesto para la construcción de hospitales privados en San Miguel.	
83	y un hospital para Oriente	
84	Clínica San Francisco nunca atiende ingresos	El hospital san francisco es el hospital tipo a de zona oriental en donde se atienden las patologías de alta complejidad que no pueden resolverse en hospitales tipo b y c por lo que se valora cada caso de manera individual y en caso que lo amerite procede el ingreso.
85	¿Por qué no proporcionar los carnets ya que hay problema cuando va uno a los hospitales?	Los lineamientos institucionales especifican que se debe atender únicamente con el DUI, se realizara recordatorio a los proveedores de hospitales para evitar contratiempo.
86	¿Porque en el hospital San Francisco nunca hay presupuesto? No atienden emergencias si no hay referencia. Ojo es domingo son las 8 de la noche a dónde nos vamos. ¿Vamos buscamos a los médicos en sus hogares?	En el departamento de San Miguel además de contar con el hospital san francisco, también se cuenta con los servicios del Hospital Nacional San Juan de Dios. Los médicos son los que evalúan si es una emergencia o no. Sin embargo cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
87	Porque aquí en el hospital de San Francisco de San Miguel generalmente no atienden las emergencias si no que los mandan al hospital Nacional San Juan de Dios.	

Región: Oriente

Categoría : Hospitales Privados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
88	¿Porque cuando se va al hospital San Francisco si uno tiene una persona allegada de la junta directiva de bienestar lo atienden, si no lo mandan a San Juan de Dios?	Conforme la normativa, la atención es direccionada a los hospitales de acuerdo al diagnostico médico, ya que a todos se les debe de tratar por igual, sin embargo Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electronico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
89	¿Porque en los hospitales privados no atienden a los pacientes que tenga un accidente de tránsito y le hayan dado los primeros auxilios en un hospital público? ¿Prefieren que el paciente se muera y no lo atienden?	Si el hospital publico ademas de darle los primeros auxilios a paciente tiene la capacidad para continuar manejandolo puede continuar siendo tratado en dicho hospital. si es necesario el hospital privado apoyará en exámenes o procedimientos que hospital nacional no tenga capacidad de resolución.
90	¿Porque no les dan prioridad a los niños a la hora de ir a pasar consulta en el hospital San Francisco?	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario.
91	¿Si se atiende el parto en la clínica privada en el caso de que el bebé tenga una emergencia, porque no cubre la atención al recién nacido pediatría? ojo no se puede separar al bebé de la madre para llevarlo a otro lugar	Ese es en el caso que sea hija, ya que el programa no esta facultado de acuerdo a la Ley para asumir el costo de la atención del nieto, pero de necesitarse la atención en el hospital privado se le brinda pero el costo lo asume la madre
92	Deben regular consulta excepto emergencias, deben regular la burocracia en ingresos en hospitales privados. mejorar la atención del ISBM en el hospital de Nueva Guadalupe.	Con respecto a los ingresos en hospitales es de acuerdo a la evaluación médica y la complejidad de patologia. Sin embargo cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electronico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
93	En el hospital nacional hay pésima atención al docente en el hospital privado debe demostrar el tinte político para ser atendido o sea recomendado por alguien de peso y el policlínico es igual esas trabajadoras desde muy temprano andan amargadas.	Conforme la normativa, la atención es direccionada a los hospitales de acuerdo al diagnostico médico, ya que a todos se les debe de tratar por igual, sin embargo Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Hospitales Privados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
94	Explique Por qué razón en los hospitales citan a los pacientes a una hora específica y el médico llega dos horas después.	Se ha solicitado a hospital nacional San Juan de Dios de San Miguel citar a los pacientes para consulta externa en hora cercana a cita de especialista, al mismo tiempo se ha solicitado avisar previamente a usuarios si especialista ha pedido permiso y no va a llegar.
95	Me gustaría saber porque motivos no nos atienden en el hospital San Francisco y lo mandan al San Juan de Dios y ahí tampoco hay espacio disponible. Nos toca pagar hospital privado y teniendo el servicio de ISBM.	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario.
96	Mejorar la atención en el hospital Nacional de San Francisco Gotera, trato pésimo de vigilante y enfermeras.	Se solicitó a hospital atención pronta, efectiva, con calidad y calidez ya sea en área de emergencia, pacientes ingresados o cualquier atención brindada a usuarios de ISBM por parte del hospital, acordando que habrá medico que atienda a usuarios tanto en horario diurno como nocturno.
97	Porque contratan servicios de hospitales privados si cuando el paciente llega enfermo lo refieren al hospital público.	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario.
98	Porque el hospital de especialidades Nuestra Señora de la Paz no presta servicio al ISBM.	Actualmente este hospital esta prestando servicios a los usuarios del ISBM.
99	Quisiera saber cuál es el mecanismo o protocolo que sigue o hace el hospital San Francisco para atender a un paciente, aunque el paciente esté moribundo del problema de salud dicen que no se puede atender.	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario.

Región: Oriente

Categoría : Hospitales Privados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
100	Se debe mejorar la atención del hospital San Francisco acá en San Miguel.	Debido a que no es específica la queja le sugerimos que cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gov.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
101	Yo tuve mi bebé el 23 de diciembre y como lo tuve en el carro no me lo quisieron recibir en el hospital San Francisco, disque porque ya no había presupuestado mi familia somos cuatro y tres de ellas estaban mal y me negaron la consulta para uno de ellos. ¿A cuántas consultas en el mes tengo derecho?	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario.

Categoría : Hospitales Públicos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
102	Por favor presentar el representante del policlínico de San Francisco Gotera porque a veces en el hospital pasa algo y no encontramos a quién consultar somos mal atendidos en el hospital y no recibimos la consulta por falta de no encontrar expediente.	Comunicarse con la Dra. Elisa Romero, Supervisora Médica (Cel 7841-8216) o al Lic. Oscar Zaragoza, Jefe del Centro de Atención Regional de Oriente (cel. 7604-6632).
103	¿Cuál es la condición del ISBM con el hospital de la unión? porque la atención del hospital de la Unión es pésima y nos tratan como cualquier paciente? ¿cuándo tendremos nuestro propio hospital?.	Comunicarse con la Dra. Elisa Romero, Supervisora Médica (Cel. 7841-8216), Dr. Carlos Sánchez Orellana (Cel. 7841-8193) o al Lic. Oscar Zaragoza, Jefe del Centro de Atención Regional de Oriente (cel. 7604-6632). Actualmente no es factible financieramente la construcción de un hospital propio.

Región: Oriente

Categoría : Hospitales Públicos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
104	Cómo mejorar la atención hospitalaria en el hospital San Juan de Dios, felicito al doctor Ramos al doctor Lazo y al ingeniero Guevara.	Se fortalecerá el area de supervisión para mejorar la atención en los hospitales.
105	en hospitales públicos, los servicios sanitarios son inadecuados	Se realizarán gestiones con la administración de los hospitales para mejorar este aspecto.
106	mejor atención hospital San Juan de Dios, de San Miguel, ya que aquí no tiene capacidad para la atención del magisterio.	Se fortalecerá el area de supervisión para mejorar la atención en los hospitales.
107	mejorar el servicio en el hospital de San Francisco Gotera si llega de emergencia a las 4 pm en adelante ya no se atiende por ISBM.	Se solicitó a hospital atención pronta, efectiva, con calidad y calidez ya sea en área de emergencia, pacientes ingresados o cualquier atención brindada a usuarios de ISBM por parte del hospital acordando que habrá medico que atienda a usuarios tanto en horario diurno como nocturno.
108	Pedirles que como ISBM le den seguimiento a la atención del hospital de Gotera, ya que como ISBM la atención es pésima ya que no hay diferencia de enfermo de caridad. Pues yo tuve la oportunidad de tener ingresado a mi hijo y llegamos a las 2 pm y lo atendieron a las 5 y solo la diferencia fue el cuarto, los exámenes los dejan para los 2 meses, se recomienda dar seguimiento.	Se solicitó a hospital atención pronta, efectiva, con calidad y calidez ya sea en área de emergencia, pacientes ingresados o cualquier atención brindada a usuarios de ISBM por parte del hospital. Comunicarse con la Dra. Elisa Romero, Supervisora Médica (Cel. 7841-8216), Dr. Carlos Sánchez Orellana (Cel. 7841-8193) o al Lic. Oscar Zaragoza, Jefe del Centro de Atención Regional de Oriente (cel. 7604-6632).
109	Porque mi hijo fue tratado mal, porque no lleve autorización de un examen sólo la referencia del doctor de familia; el doctor lo mando de emergencia porque iba mal de salud esto fue hospital nacional	

Región: Oriente

Categoría : Hospitales Públicos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
110	Porque no prestarle más atención a los servicios que se compran al hospital nacional, hay maltrato y muchos servicios son recibidos igual que de caridad	Se solicitó a hospital atención pronta, efectiva, con calidad y calidez ya sea en área de emergencia, pacientes ingresados o cualquier atención brindada a usuarios de ISBM por parte del hospital. Ante cualquier inconveniente comunicarse con la Dra. Elisa Romero, Supervisora Médica (Cel 7841-8216), Dr. Carlos Sánchez Orellana (Cel 7841-8193) o al Lic. Oscar Zaragoza, Jefe del Centro de Atención Regional de Oriente (cel. 7604-6632).
111	Se necesita una mayor cobertura para la hospitalización, Porque hay que esperar un mínimo de 2 horas o más en ser atendido en el hospital San Juan de Dios en el área de emergencia	Se ha solicitado al Hospital que área de emergencia no quede descubierta.

Categoría : Laboratorios Institucionales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
112	Incluir el laboratorio San Miguel.	en San Miguel se tienen contratado los diferentes laboratorios: 4 clínicos, 2 radiológico y se cuenta institucionalmente con un radiológico panorámico y un clínico.

Categoría : Laboratorios Proveedores

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
113	¿Porque la clínica Mendoza fue suspendida para realizar el examen de mamografía?	Para este tipo de exámenes ganó otro proveedor en el proceso de licitación, para ese departamento.
114	Se debe de mejorar lo del presupuesto en laboratorios, así como la negligencia y los médicos	A pesar que los laboratorios cuentan con un monto mensual asignado, al finalizarse se hace reasignación de monto a dicho proveedor, asegurando que durante el mes tenga el monto suficiente para no interrumpir las atenciones.
115	En una ocasión acudí a un hospital en el cual se me realizó una radiografía siendo ésta de carácter preventivo resulta que en otra ocasión ya siendo cotizante de ISBM, se giró una referencia para una radiografía de hombro, a la cual acudí uno de los primeros días del mes y en ambos lugares se me dijo que tendría que esperar al menos un mes y que regresase otro día para ver si podía hacer cita para el próximo mes, es MINSAL más efectivo que ISBM, una pena cotizar (obligatoriamente) a un seguro de salud tan deficiente.	Las radiografías son tomadas por orden de llegada, no necesitan cita previa. El monto puede ser reservado por aquellos estudios que necesiten que el usuario tenga preparación previa a su realización como TAC, RMN, ultrasonografías. Sin embargo, en la zona oriental hay 2 proveedores con el servicio de toma de estudios radiológicos, sin embargo cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Medicamentos Especiales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
116	Los pacientes con medicamentos especiales vivimos en incertidumbre pues casi nunca hay (agradezco a la administración del policlínico de San Miguel por luchar junto a mí en la solución de dicha dificultad), hasta cuándo seguiremos en esta situación	Como no es puntual la inquietud no se puede determinar si el medicamento es o no del cuadro B; si se tratare de medicamentos que estan fuera de este cuadro, el trámite se realiza por cada medicamento prescrito por el profesional y no se mantiene en existencia porque su uso es muy particular y se corre el riesgo de tener medicamentos vencidos, pero el usuario puede realizar la compra del mismo y hacer posteriormente la solicitud de reembolso.
117	Qué pasa cuando los medicamentos que están en su base de datos no le dan efecto al tarjetahabiente y no le da los resultados idóneos.	El medico tratante es el facultado para buscar la alternativa de tratamiento para obtener los resultados de la evolución del paciente. Si el producto prescrito tiene falla terapeutica el medico tratante debe reportar dicha situación a la DNM para las evaluaciones técnicas del medicamento.
118	¿Porque hay que hacer tanto trámite para algunos medicamentos? y no los dan. porque los doctores especialistas del hospital San Juan de Dios tardan hasta 3 o 4 horas para atendernos o no llegan?	Como no es puntual la inquietud no se puede determinar si el medicamento es o no del cuadro B; si se tratare de medicamentos que están fuera de este cuadro, el trámite se realiza por cada medicamento prescrito por el profesional y no se mantiene en existencia porque su uso es muy particular y se corre el riesgo de tener medicamentos vencidos, pero el usuario puede realizar la compra del mismo y hacer posteriormente la solicitud de reembolso. Con relación a los médicos especialistas del Hospital San Juan de Dios, estos dan la consulta por orden de llegada, en el horario que están disponibles para el ISBM, en caso de tener una denuncia en forma puntual, debe informarlo a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
119	¿Algunos médicos especialistas están dando la cita muy tardadas entre 4 a 5 meses Cómo se puede mejorar esa situación?	La norma establece 3 consultas por año por especialidad. Los controles seran brindados por el medico magisterial
120	Con respecto a la cita de especialista debe ser más puntuales porque lo citan a una hora y llegan tres o cuatro horas después.	Quando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instiituto por medio de la mesa de entrada, al correo electronico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
121	Deseo que contraten al doctor Franco que es mejor ortopeda deseo jubilarme y quedar con ISBM.	1)El Dr. Franco esta contratado como proveedor de servicios medicos del ISBM. 2)El ISBM, se encuentra en gestión de estudio técnico actuarial para determinar la factibilidad que el docente pensionado continúe dentro del Programa de Salud del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial
122	Doctores que ni lo revisan a uno, ni los tocan y así nos recetan.	Quando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instiituto por medio de la mesa de entrada, al correo electronico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
123	La cardióloga doctora Emma Espinal nos atiende de último a los usuarios de ISBM y pasa primero los pacientes privados y no nos da un trato digno.	se harán las acciones correspondientes para corregir dicha situación.

Región: Oriente

Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
124	Porque el médico privado deja de último al paciente de ISBM, primero atiende al que pagan, acaso no pagamos nosotros como maestros, porque debe ser obediente a lo que dice la secretaría del médico.	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
125	Que hayan médicos cirujanos vasculares y no tener que ir hasta San Salvador y que den rápidas las citas la solicite en junio y la han dado hasta el 24 de septiembre.	la oferta de cirugía se tienen en diferentes hospitales y en servicios ambulatorios la especialidad de consulta de médico cirujano vascular es bastante limitada sin embargo la mayoría de los problemas que se atienden por parte de cirugía general tiene la resolución adecuada y no se requiere el servicio de Medicina por parte de cirugía vascular.
126	Que las consultas con especialistas sean más cercanas.	La norma establece 3 consultas por año por especialidad según evaluación médica. Las consultas de pacientes con patologías controladas serán brindadas por el médico magisterial
127	Quién controla a los especialistas que no cumplen el horario.	El cumplimiento de horarios por médico especialista lo verifican los supervisores médicos sin embargo si existe un incumplimiento debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
128	Ya en cada departamento en especial Morazán debería tener doctores especialistas para no viajar hasta San Miguel.	Las gestiones para las contrataciones se han realizado sin embargo no se han recibido ofertas de algunas especialidades en el departamento mencionado.

Región: Oriente

Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
129	<p>¿Porque es limitado el presupuesto de los médicos especialistas? ¿Por qué no aumentan el presupuesto para Morazán?</p>	<p>El presupuesto que se asigna para los especialistas varía dependiendo del nivel de demanda, para el departamento de Morazan los montos asignados estan acorde a la demanda de los servicios.</p>
130	<p>Es muy importante mejorar los servicios de colposcopia que se ofrece a las usuarias en el hospital San Juan de Dios de San Miguel, proporcionando las herramientas adecuadas y el personal médico y de enfermería necesaria. la doctora Yanes única colposcopista no dispone ni de una enfermera para apoyo durante los procesos que realiza. ¿Por dignidad y respeto a la mujer por favor mejoren el servicio ¿Por otra parte se solicita habilitar de nuevo la atención ginecológica desde los consultorios de este personal, puesto que cuentan con todas las herramientas y condiciones de higiene hospitalaria algo que no se observa en hospitales públicos también debe mejorarse el trato que brinda el personal de enfermería en el hospital San Juan de Dios.</p>	<p>Se dará el seguimiento correspondiente a esta situación para hacer la observación a la dirección del hospital y poder hacer las correcciones correspondientes</p>
131	<p>Hay muchas cosas del sistema que han mejorado, pero aún se dan anomalías con médicos especialistas que atienden en el hospital nacional siempre tengo que ir dos veces o tres hasta que el médico puede. El médico debería decir que no puede, pero a veces ni siquiera contesta su teléfono privado.</p>	
132	<p>Las citas con especialista están hasta el 2019 porque no se establece un límite de espera no mayor de 2 meses.</p>	<p>Los médicos especialistas son médicos interconsultantes el médico tratante es el médico magisterial que debe de llevar el control del paciente con el plan de manejo que le da el médico especialista por tal razón se limitan las consultas a 3 por año, por especialidad y los controles subsecuentes son ejecutados por el médico magisterial</p>

Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
133	Al doctor que le llamaron muy viejo es uno de los más competentes dedica suficiente tiempo al servicio. Trata bien al usuario	Es un médico muy competente para el desarrollo de sus actividades.
134	Atender bien amables hay enfermeras que con mala gana lo atienden y otros médicos atienden más los que llevan dinero.	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
135	El policlínico de Morazán se dan el lujo de despachar los pacientes aún y horarios contemplados en la ley dicen que hay bastantes pacientes y muchas no es cierto felicito al policlínico de San Miguel a sus administradores	Los horarios en el Policlínico de San Francisco Gotera, es de lunes a viernes, de 7:00 am a 5:00 pm; sábados de 7:00 am a 12:00 m. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
136	Instalaciones del policlínico de San Miguel muy sucio los baños y descuido de las zonas verdes.	Esta en proceso la contratación de 2 Auxiliares de servicio, con lo que se proyecta mejorar las condiciones de atención al usuario.
137	Podrían ampliar la sala de espera del botiquín del policlínico de San Miguel.	Se harán las gestiones para las mejoras del lugar.
138	Podrían mejorar la atención en el área de crédito en el sentido que para tramitarlo se pueda hacer cualquiera de los departamentos no solamente en San Miguel.	Este servicio es brindado por la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, por lo que la sugerencia debería realizarse a dicha institución.

Región: Oriente

Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
139	Porque cuando se consulta de emergencia en el policlínico pasan el expediente al trabajador social para decirle que no hay presupuesto.	No se identifica claramente el problema, en caso de tener algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
140	Porque no hay coordinador en policlínico de Gotera Morazán. Porque no atienden consultas preventivas o medicina preventiva.	Actualmente ya se encuentra contratado el recurso.
141	Que la referencia para hijo se le den un familiar y que no sea necesario llevar al niño porque a veces enfermo y con problema mental y quieren que uno lo lleve creo que es injusto.	La referencia es producto de una evaluación médica, por lo que es necesario la presencia del paciente para establecer la necesidad de ser remitido a una especialidad o a un hospital.
142	Solamente espero que ustedes siempre busqué las mejores opciones del servicio médico para población docente ISBM puede crecer y hacer muchas más bendiciones.	El objetivo del Instituto es mantener la mejora continua, en beneficio de los usuarios.
143	más enfermeras en los policlínicos y tener un área para atender pacientes.	El área destinada para la preparación de pacientes es la estación de enfermería. Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.
144	¿Por qué en el policlínico no hay un espacio para las emergencias?	Las emergencias se están atendiendo en los consultorios de los médicos quienes son los que evalúan y se atienden de inmediato, sin embargo se evaluará la observación.
145	¿Porque los médicos de Gotera a las 3:30 p.m. ya no quieren atender? porque las enfermeras atienden de una manera grosera los pacientes? y ponen a los ordenanzas a atender?	Los horarios en el Policlínico de San Francisco Gotera, es de lunes a viernes, de 7:00 am a 5:00 pm; sábados de 7:00 am a 12:00 m. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe hacerlo del conocimiento a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
146	¿Porque no nos atienden cuando vamos de emergencia al policlínico? cuando no pertenecemos al municipio de residencia.	Según la normativa de atención a usuarios, el cotizante puede recibir atención en cualquier establecimiento de salud a nivel nacional. Respecto a Beneficiario, debe asistir al establecimiento donde está adscrito. En casos de emergencia el beneficiario, tiene el derecho a recibir su atención en cualquier establecimiento a nivel nacional.
147	¿Porque no se hace efectiva la normativa por el policlínico de San Miguel, en cuanto a pasar consulta por los cotizantes por tener médico de cabecera en otro lugar?	Según la normativa de atención a usuarios, el cotizante puede recibir atención en cualquier establecimiento de salud a nivel nacional. Respecto a Beneficiario, debe asistir al establecimiento donde está adscrito. En casos de emergencia el beneficiario, tiene el derecho a recibir su atención en cualquier establecimiento a nivel nacional.
148	¿Si el maestro padece de azúcar, asma, vista, alergia, puede BM cubrir todas esas recetas o es limitado? y el médico dice que lo más que puede dar son tres recetas	La indicacion de los medicamentos obedece al criterio del médico tratante.
149	Para cuando está proyectada la compra del inmueble para el policlínico del departamento de Morazán que es el de la cabecera departamental San Francisco Gotera.	De momento no hay proyección.
150	Porque en el policlínico de la unión hace 5 años que renunció la internista y no han colocado una nueva, tenemos que venir hasta el Hospital Regional de San Miguel.	Se han realizado los procesos de contratación de las especialidades básicas, pero en muchas ocasiones no se reciben candidatos para cubrir dichas plazas. Los subespecialistas son muy escasos y en muchas ocasiones no estan interesados en prestar sus servicios al ISBM.
151	Que contraten más personal de enfermería ya que tiene mucha carga laboral.	Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.
152	Que el personal de enfermería sea menos aburrida con el usuario porque una sonrisa hay cura gracias	La institución está capacitando a su personal en el trato al usuario. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe notificarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Prestaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
153	Hay alguna posibilidad de incorporar un beneficiario hijo cuyo diagnóstico es retardo de aprendizaje, no estudia, tiene 32 años, actúa como un niño, está bajo nuestra responsabilidad no tengo beneficiarios si es necesario se puede hacer una evaluación médica y psicológica. Osmin Fuentes, Centro Escolar Naciones Unidas Cacaopera Morazán.	Los hijos entre los 21 y 25 años, deben comprobar que se encuentran estudiando para continuar gozando de los servicios de salud. En el caso que no estudien por alguna enfermedad, deben ser evaluados por la Comisión Calificadora de Invalidez, para que se emita Dictamen de invalidez (Conforme al literal c y d) del artículo 5 de la Ley del ISBM
154	¿Es efectivo el reembolso por compra de medicamento hasta qué cantidad?	No tiene limite, siempre y cuando no se encuentre disponible en la farmacia ya sea por falta de monto o de existencia, en el cual se tendra que exigir el sello correspondiente. Además este medicamento tiene que ser prescrito por los medicos magisteriales y medicos proveedores del ISBM y que se encuentren dentro del cuadro de medicamentos.
155	A mi hijo le recetan Fluorinef (fludrocortizona), me toca comprarla y nunca me hacen el reintegro, ya lo trámite y nunca me reintegran yo suplico a BM que mejor me provean el medicamento, es un medicamento de tipo hospitalario	Debe seguir el proceso de trámite de medicamento crónico restringido, en los Policlínicos u Oficinas Centrales del ISBM.
156	Da el medicamento para cubrir lo que no sea ha dado y el maestro lo compra.	Según norma lo que se prescribe en la receta se tiene que dar completamente. Si su caso es de que no le dieron el medicamento completamente debe poner la denuncia respectiva para el seguimiento. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a La Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Prestaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
157	Porque rechazan el reintegro de gastos económicos a los pacientes cuando por falta de presupuesto el paciente tiene que recurrir a consulta exámenes de laboratorio y medicamentos particularmente y presenta facturas y no le toman importancia Solamente le responden denegado porque usted nunca se presentó a ese hospital y ellos mismos le envían a San Francisco porque no pueden atender esos casos y los envían en ambulancia al hospital nacional y ahí hay que solicitar cita para especialistas y aun así uno por la necesidad de la sal y la emergencia no recurre a lo particular.	Se procede con base a los documentos que lo respalden, cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Categoría : Queja

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
158	¿Porque no nos mejoran el servicio odontológico en la Unión?	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
159	Necesitamos medicamentos de mejor calidad.	Los medicamentos para su dispensación, previamente ha cumplido con el proceso de contratación, conforme los requisitos de la Dirección Nacional de Medicamentos.
160	¿Por qué están pasando consulta los ex combatientes en el ISBM?	La condición para pasar consulta en el ISBM es que sea docente público que cotice al Instituto y esté afiliado, pero si tiene alguna denuncia de alguna anomalía o algún tipo de reclamo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Queja

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
161	Denuncio el maltrato de parte de una enfermera alta, morena de policlínico de San Miguel.	Para poder aplicar cualquier acción sancionatoria al personal del ISBM, se requiere de una denuncia escrita donde describa la conducta inadecuada de cualquier empleado, así como el nombre y fecha en que ocurrió el hecho. De esa manera el ISBM puede proceder según el Reglamento Interno de Trabajo.
162	Mala atención en los hospitales de Gotera y San Miguel San Juan de Dios a los beneficiarios del ISBM.	Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Categoría : Reclamo

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
163	La clínica de odontología del policlínico da malísima atención, sin anestesia mal o materiales no hay procedimientos higiénicos hagan una inspección.	En relación a los materiales utilizados en la prestación de servicios institucionales, son adquiridos mediante procesos LACAP, así como procesos de Bolsa de Productos y Servicios, debiendo cumplir con requisitos de calidad establecidos por las instancias reguladoras. En el caso de ser mal atendido o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

Región: Oriente

Categoría : Recreación

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
164	Necesitamos lugares de recreación para docentes en Oriente. No centralizar la entrega de medicinas en un solo local o farmacia para no andar de un lugar a otro	Se esta realizando gestiones para establecer convenios con ISTU.

Categoría : Solicitud de información

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
165	¿Porque el psicólogo no llega o visita la escuela de Morazán Gotera? y cuando atiende a uno no lo hace profesionalmente se sale del tema.	En vista que no es especifica la denuncia se le sugiere notificarlo a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electronico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
166	¿Qué persona está autorizada para abrir el buzón de sugerencias?	Unidad de Acceso a la Información
167	¿Tengo una enfermedad terminal ya se entregaron los documentos en BM no hay resolución médica a la cirrosis hepática y sangramiento en el tubo digestivo y otros, qué hacer? Necesito la respuesta (En este caso, colocar nota de referencia la comentario o pregunta, comentar de manera general por la confidencialidad del expediente clínico y citar un numero de contacto).	Cada caso es evaluado de manera individual. Le recomendaríamos contactar con el trabajador social del Policlínico de San Miguel, al teléfono 2201-3456, con el Lic. Deyvi Amaya a efectos de poder brindarle respuesta.

Región: Oriente

Categoría : Solicitud de información

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
168	Se ha realizado un análisis porque el índice de cesárea es del 72% cuando el índice de cesárea debe ser al menos un 25% el costo y las complicaciones de la cesárea son mayores	El médico tratante con base a su criterio técnico evalúa y define la vía de alumbramiento más adecuada. Sin embargo se analizarán los porcentajes antes mencionados.
169	Termina su gestión o administración en el ISBM y no hubo oportunidad de trabajo en ISBM a médicos generales graduados en Cuba ¿por qué? Qué más hay que hacer?	Las diferentes plazas que se han contratado en el ISBM se hacen con base al procedimiento de selección y reclutamiento dentro de los cuales se establecen las diferentes pruebas y perfil requerido para concursar en las plazas, independientemente de la universidad de la cual provengan.
170	¿Porque hay que esperar a que en San Salvador autorice una Resonancia Magnética para que pueda ser realizada no va a estar con autorización del médico de familia?	Este tipo de estudio es prescrito por un médico especialista, con base a las evaluaciones técnicas e individuales en cada caso, además son evaluadas por Comisiones Técnicas que consideran la pertinencia del servicio.
171	¿Porque no cubre el ISBM cuando se hace una operación de la vista?	El ISBM cubre en su totalidad la atención del paciente independientemente de la complejidad del caso. Cuando se tenga algún tipo de reclamo sobre el servicio brindado o la negación del mismo, debe denunciarse a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico oficinadeinformacion@isbm.gob.sv o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
172	Porque ISBM no cubre las áreas de aparatos ortopédicos y rehabilitación a los niños con problemas psicomotrices, sería importante que provean esas áreas con los niños.	Según Art.25 de la Ley del ISBM, no se pueden entregar prótesis externas, mientras la Ley no sea modificada no se pueden proveer los aparatos mencionados.

Región: Oriente

Categoría : Sugerencias

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
173	Que a los docentes de primera categoría no se consideren para ningún incremento a las cuotas debido a que a esta edad se debe pensar en el ahorro debido a las bajas pensiones que se están dando a docentes jubilados.	Los descuentos que se realizan a los docentes son de acuerdo a la Ley.
174	¿Será posible que en el Hospital Rosales se pueda dotar agua y café a los maestros con la enfermedad de cáncer sí o no?	En los hospitales la indicación de ingesta de cualquier tipo de alimento o bebida obedece a criterio medico.

Categoría : Varios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
175	¿Posibilidad hay de que la oficina administrativa de créditos la pasen del barrio San Nicolás al centro de la ciudad de San Miguel para que sea más factible su atención?	Estos servicios son brindados por la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, por lo que les sugerimos comunicarse con ellos.