

Clasificación de  
Preguntas  
Rendición de  
Cuentas  
2018

Departamento:  
Usulután.



ISBM

# Departamento: Usulután

## Categoría : Afiliación

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
1	¿Hasta qué edad son atendidos los hijos no casados?	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

## Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
2	Necesitamos psiquiatras a nivel de zona oriental. Me toca ir hasta San Salvador.	Actualmente se cuenta con un psiquiatra contratado, se tienen planificado dos para la zona oriental, no obstante solo se ha podido contratar uno.
3	Por que no podemos incluir a nuestros padres para consulta medica.	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)
4	Necesitamos un doctor de familia en Mercedes Umaña y que cubra varios municipios aledaños.	Tomaremos en cuenta su sugerencia para realizar un estudio de factibilidad de lo solicitado.
5	¿Porqué no se cuenta con los servicios de los distintos especialistas en la salud en este Departamento?	Las gestiones para las contrataciones se han realizado sin embargo no se han recibido ofertas de algunas especialidades en el departamento mencionado.
6	¿Porqué no trabajan el área preventiva de la salud?	En la actualidad se esta realizando la salud preventiva, a través de charlas y otras actividades en los establecimientos de salud.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
7	Quiero saber ¿Qué pasó con el proyecto de construcción de la edificación de un policlínico que se dijo en un momento que ya iba a iniciar en el municipio de Santa Elena?	El Proyecto de inversión ya esta registrado en el Ministerio de Hacienda, ya se cuenta con el perfil de proyecto para el inicio del trámite respectivo.
8	¿Cuándo inicia la construcción del Policlínico en Santa Elena, Usulután?	El Proyecto de inversión ya esta registrado en el Ministerio de Hacienda, ya se cuenta con el perfil de proyecto para el inicio del trámite respectivo.
9	¿Cuáles son los futuros proyectos para el policlínico de Usulután?	Entre las proyecciones está obtener un lugar que reuna mejores condiciones para los servicios de salud, lo cual permitirá contratar las especialidades básicas.
10	Con todo respeto quiero preguntar. ¿Será posible que el consultorio de Jucuapa, pueda tener su propio Botiquín de medicamentos? Gracias. Felicitarles por su labor.	Tomaremos en cuenta su sugerencia para realizar un estudio de factibilidad de lo solicitado.
11	Se dice que se solicitó un policlínico en Mercedes Umaña. ¿Se llevará a cabo?	Tomaremos en cuenta su sugerencia para realizar un estudio de factibilidad de lo solicitado.
12	Quisiera saber si pudieran aumentar la cobertura para otros miembros de la familia además de los que están conyugues e hijos (sobrinos y hermanos/as) etc.	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)
13	Porque Usulután no tiene clínica para enfermedades renales crónicas?	No se cuenta con establecimientos que cumplan con los requisitos técnicos para brindar el servicio. Además se ha tenido pláticas con el Director del Hospital San Pedro de Usulután y no se ha logrado concretar la negociación.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Ampliación de Servicios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
14	¿Porqué no cubre poner frenos dentales?	La colocación de frenos es una atención considerada medicamente estética, y por Ley en el Art. 25, no se puede brindar.
15	Peticiones: incrementar servicios de laboratorio, odontología, ginecológicos, pediátricos, fisioterapia y exámenes como ultrasonografías, radiografías en Usulután para no viajar grandes distancias. Incurrir en gastos y abandono de Centros escolares. Por favor: Que en el laboratorio de Usulután se brinde un buen servicio y un buen trato del personal que ahí labora específicamente en el policlínico de Usulután.	Los servicios de salud son planificados con base a la demanda de la población que se encuentra adscrita a los establecimientos, para el caso de Usulután se cuenta con proveedores de servicios de laboratorio, farmacias, odontología, las 4 especialidades básicas y ortopedia, no se cuenta con servicios de radiología por la complejidad del servicio, cuando existe la necesidad la fisioterapia y la radiología se realizan a través del hospital privado. También actualmente se le está dando capacitación al personal para mejorar la atención al usuario.
16	¿Por qué nuestros padres no pueden ser beneficiados con el servicio de salud del ISBM?	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)

## Categoría : Botiquín Magisterial

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
17	Porqué en algunas enfermedades crónicas no entregan el medicamento completo para el uso de los pacientes.	La prescripción de los medicamentos es facultad de los médicos con base a su evaluación técnica. También se debe considerar que las recetas emitidas tienen un tiempo de vigencia para ser retirado el medicamento.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Continuidad del programa para pensionados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
18	Que los compañeros que se jubilen sean atendidos en ISBM.	
19	Porque pasara el ISBM al Seguro Social.	
20	Mi Petición es que cuando los maestros nos pensionemos que siempre nos atienda ISBM.	Por el momento se está haciendo un estudio técnico de factibilidad para valorar su continuidad y promover posteriormente la reforma de Ley que corresponda.
21	Por qué nos envían al ISSS cuando toda la vida magisterial cotizamos al ISBM. ¿Se puede cambiar esto?	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.
22	¿Cómo está la gestión para continuar en B.M. los maestros que estamos ya en tiempo de jubilación y que no queremos pasar al I.S.S.S.?	
23	Cuando nos jubilemos porque nos pasaran con ISSS, mi opinión es que siempre nos quedemos con el ISBM.	

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
24	Porqué están liberando constantemente el medicamento "Policlínico vrs Farmacia y viceversa"	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.
25	Valorar la calidad o mantenimiento de los medicamentos en CEFAFA. De sirve un descuento si las propiedades, podrían estar disminuidas por el medio en el que los almacenan.	Los medicamentos despachados por CEFAFA y las Farmacias Privadas cumplen los estandares establecidos por la Direccion Nacional de Medicamentos. De tener dudas del medicamento dispensado puede verificar en el catalogo de productos contratados, disponible en cada farmacia.
26	Necesitan mejorar en la entrega de medicina. Dan recetas y medicina no hay, la solicitud de citas, a veces no atienden el día de la cita, y no dan buena atención.	La dispensacion de medicamentos ha sido mejorada en los ultimos años, en cuanto a las citas, la poca oferta de especialistas en la zona oriental hace que las citas sean prolongadas.
27	¿Por qué no todos los medicamentos que BM da a los maestros es de buena calidad, así como los laboratorios contratados?	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
28	Porque se compra medicamento de baja calida.	
29	Medicamentos de buena calidad.	
30	Podrían ordenar que medicamentos se despachan en policlínico o en farmacias ya que hay medicamentos que no se sabe quien entrega.	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.
31	Los medicamentos rápido se termina el monto.	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.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Felicitaciones

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
32	Como esposa agradecida por todos los servicios brindados, pero pedirles agilizar la adquisición de medicamentos Micofenolato Mofetilo para mi esposo paciente de trasplante de Riñón desde hace 13 años. Gracias a Dios y al ISBM. Reiterar mis agradecimientos por todos los servicios brindados.	Agradecemos el reconocimiento del esfuerzo que se realiza. Los procesos de adquisiciones se realizan con base a lo establecido en la LACAP y en la actualidad ya se encuentra disponible para los usuarios.

## Categoría : Hospital ISBM

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
33	Dentro de los proyectos a mediano plazo se encontrará la construcción del hospital. Uno a nivel de zona occidental, central y oriental. Sería un opción de dignificar al magisterio.	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital
34	Cuando tendremos el hospital propio.	Los recursos financieros no son suficientes para construir, equipar y brindar el presupuesto de funcionamiento de un hospital

# Departamento: Usulután

## Categoría : Hospitales Privados

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
35	¿Porqué el hospital Metropol, en la mayoría de ingresos hacen cirugía de apendicitis?	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, por prioridades según el motivo de consulta y gravedad que presente el usuario. No obstante se verificará su inquietud.
36	Atención e ingreso en hospitales privados. Contar con los medicamentos en el mismo hospital que se ingrese.	Es obligación del hospital el que le proporcione los medicamentos en el total de su estadía, y tres días posterior al alta, conforme lo contratado, de necesitarse tratamiento más prolongado se debe de gestionar en los Policlínicos Magisteriales.
37	Que en los hospitales tengan buena atención no mala atención.	Debido a que no es especifica 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 electronico <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
38	Porque no hay un hospital en Usulután para los maestros y familiares.	Actualmente se cuenta con los servicios medico hospitalarios del Hospital Metropol.
39	Que podemos hacer cuando en un hospital privado nos dan a firmar la orden de pago en limpio o sea el costo del ingreso de un paciente casi siempre lo dan en blanco solo para que uno lo firme y dicen que ellos después lo llenan.	No debe firmar ningún documento en blanco, 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 <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Hospitales Públicos

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
40	¿Cómo mejorar la atención en Emergencia en los Hospitales Nacionales (Hospital San Juan de Dios de San Miguel)?	Se ha solicitado al Hospital que area de emergencia no quede descubierta.
41	Porqué en el Hospital de San Miguel hacen llegar al maestro antes de 7 AM y el médico llega a las 9-11- o hasta por la tarde, haciendo perder tiempo.	Se ha solicitado a Hospital Nacional San Juan de Dios de San Miguel citar a los pacientes en hora cercana a su consulta, al mismo tiempo se ha solicitado avisar previamente a usuarios si el médico ha pedido permiso y no va a llegar.
42	Tener un consultorio en el hospital de Santiago de María las 24 horas y para emergencias.	Actualmente se cuenta con un Policlínico Magisterial y para el caso de emergencias se cuenta con los servicios del Hospital Metropol en Usulután.

## Categoría : Laboratorios Institucionales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
43	¿Cómo pueden mejorar los servicios de laboratorio? Que sea en un solo lugar	De momento no es posible realizar los exámenes en un solo lugar, por la naturaleza de los mismos, ya que estos pueden ser clínicos, radiológicos, electro diagnósticos y patológicos

# Departamento: Usulután

## Categoría : Laboratorios Proveedores

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
44	Porqué no contratan servicios radiológicos y ultrasonidos en el Departamento de Usulután?	Las gestiones para las contrataciones se han realizado sin embargo no se han recibido ofertas de estos servicios en el departamento mencionado.
45	¿Cuándo el paciente se tiene que pinchar 2 veces porque solo algunos exámenes hacen en un lugar los otros en el policlínico o consultorio particular?	De momento no es posible realizar los exámenes en un solo lugar, por la naturaleza de los mismos, ya que estos pueden ser clínicos, radiológicos, electro diagnósticos y patológicos

## Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
46	Porque el dermatólogo no atiende en todas las áreas.	El dermatologo atiende las areas de especialidad clinica, no brinda tratamientos de carácter estetico según se establece en la Ley del ISBM.
47	Pienso que en Usulután Deberíamos de Tener ya médicos especialistas esto nos ayudaría mucho y no tendríamos que viajar a San Salvador o San Miguel.	Las gestiones para las contrataciones se han realizado sin embargo no se han recibido ofertas de algunas especialidades en el departamento mencionado.
48	Tambien tener un Neurólogo en Oriente.	En el departamento de San Miguel en la zona oriental se tiene neurólogo de adulto y neurólogo pediatra
49	Necesitamos citas con especialistas más luego. Nos dejan muy largas las citas en días.	La norma establece 3 consultas por año por especialidad. Los controles seran brindados por el medico magisterial

# Departamento: Usulután

## Categoría : Médicos Especialistas

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
50	Explique el por qué de la contratación de médico cirujano para el departamento de Usulután ya que en mi caso había un proceso ameritable de la cirugía y luego ya no está. M.C.	Para el departamento de Usulután se tiene contratado al Dr. Ruben Ernesto Jovel Alvarado.
51	Que posibilidades hay para que se contrate otro médico internista ya que el tenemos en Usulután no da abasto ya que las citas hoy por hoy tiene espacio hasta para en diciembre dar citas. Gracias.	Las contrataciones de este tipo de especialistas se hacen con base a la demanda del servicio, para el presente caso el monto asignado actualmente no se agota durante los meses del año.
52	¿Por qué en San Miguel están difícil pasar con un especialista? Yo tengo un año de estar intentando pasar consulta con el neurólogo y siempre me dicen que ya no hay cupo; que vaya para el hospital nacional y en el Hospital es "pésima" la atención.	1) Se revisara la demanda de atenciones y de ser necesario se gestionara para la contratación de otro neurologo privado, a pesar que se cuenta con esta especialidad en el hospital de san miguel 2) Referente a la atención se le dara seguimiento con la Direccion del hospital.
53	Tengo inquietud que las citas con los médicos de especialidades las están dejando dentro de 4 meses, yo he hecho hoy en junio y hasta octubre me la han dejado.	Los médicos especialistas dan la cita de acuerdo a la disponibilidad del tiempo contratado y agenda, a pesar de ello hay especialistas que tienen cupo en sus agendas con menor tiempo. Le invitamos a ver la lista de proveedores para consultar disponibilidad de todas las especialidades, en los proveedores y pagina web institucional.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
54	Recomendación: Que las consultas comiencen a las 7 am y no a las 8 am de palabra y a las 9 am en la práctica.	Los horarios en el Policlínico de Usulután 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 <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.
55	En los policlínicos de Usulután y San Miguel, las enfermeras no quieren hacer el electrocardiograma ya que manifiestan que los días sábados no se hacen y día de semana no tiene tiempo, me toco esperar 4 horas para que me lo hicieran de muy mala gana.	Respecto a Usulután, cuando los pacientes llegan en horas de la mañana, y solo se encuentra una enfermera, ella ordena y prepara a los pacientes, indicándoles a los solicitantes de electrocardiogramas, que descansen un momento para que el resultado no salga alterado, los electrocardiogramas se deben realizar todos los días, no obstante, los pacientes esperan un tiempo prudencial, ya que se realizan en un consultorio médico, por lo que los pacientes se ordenan y se genera el espacio para la toma. En cuanto a San Miguel, se deben hacer de lunes a sábado, y el tiempo mayor de espera no debe exceder de 30 minutos, según la afluencia de usuarios demandando este servicio y la preparación del paciente.
56	Se solicita contratar por lo menos un Doctor más en el policlínico de Santiago de María, para que se pueda atender a los maestros y no regresarse sin pasar consulta.	Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.
57	En el policlínico de Santiago de María necesitamos un médico de familia más. La doctora no da abasto ella sola para la cantidad de pacientes que necesitan consulta.	Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Policlínicos Magisteriales

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
58	Que se atiendan a todos los enfermos que llegan a los policlínicos y darle orientaciones de atención a la señorita enfermera del policlínico de Santiago de María.	La Institución está capacitando a su personal en el trato al usuario y tomará las acciones correspondientes.
59	En el Policlínico de Santiago de María, hay solo un doctor, que no dá abasto para la atención de tantos docentes que necesitamos atención médica.	Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.
60	Porque se nos ha modificado la aplicación de medicinas especial (Eritoproyetina y Benofer) y quisiéramos que se nos facilitara de nuevo estos insumos, porque eso implica, permisos, traslados etc.	Se han establecido mecanismos de control debido a que se ha identificado aplicación inadecuada o inoportuna de los medicamentos que podria ir en perjuicio de la salud de los usuarios.
61	Por que no podemos trasladarnos a otro médico de familia al municipio que se pertenece.	Solamente debe presentarse al establecimiento donde está adscrito y requerir la solicitud de traslado. La llena debidamente, y nuestro personal se hará cargo de tramiterle, y posterior comunicarle la resolución.
62	En el Policlinico de Ilopango con respecto al despacho del medicamento cuando uno sale de la consulta 4:30 pm ya la persona que despacha ya se ha marchado. Mi sugerencia seria que salga hasta las 5:00 p.m.	Se evaluará la necesidad de contratación de mas personal.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Queja

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
63	Necesitamos más amabilidad de parte de las nurses(enfermeras).	La institución está capacitando al personal en el trato al usuario, 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 <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.

## Categoría : Reclamo

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
64	Porqué los exámenes que son de costo alto y no se los aprueban.	Los estudios son indicados por el médico tratante y se aprueban sin considerar el costo sino la necesidad del estudio para diagnóstico y tratamiento médico.
65	¿Como queda la dignificación si usted dice que de 7 recetas que al menos le cobran 5?	Las atenciones se brindan a través de una evaluación médica, y el medico tratante es quien debe justificar la indicación de los medicamentos, en caso de habersele cobrado algún medicamento prescrito le sugerimos que denunciarlo a: Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes debido a que nadie que preste servicios para los usuarios del ISBM debe cobrar.

# Departamento: Usulután

## Categoría : Recreación

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
66	Cuáles son los programas de Recreación que maneja el ISBM	El ISBM, cuenta con un Centro Recreativo Magisterial Metalío. Se realizan actividades de recreación y esparcimiento para servidores públicos docentes y su grupo familiar. El proyecto de conservación de tortugas marinas, que permite a los usuarios del ISBM, participar en liberaciones de los neonatos durante el último trimestre del año, en el Centro Recreativo Magisterial Metalío

## Categoría : Varios

No.	PREGUNTA	RESPUESTA
67	Soy usuario en el policlínico Usulután.	Cualquier inquietud o consulta hacerla saber a Oficinas Centrales del ISBM o en los diferentes establecimientos del Instituto por medio de la mesa de entrada, al correo electrónico <a href="mailto:oficinadeinformacion@isbm.gob.sv">oficinadeinformacion@isbm.gob.sv</a> o a la Oficina de Acceso a la Información, Sistema de Atención Ciudadana para las acciones correspondientes.