

# INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



## NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN MEDICA A TRABAJADORES EN CALIDAD DE CESANTES

DGCI Febrero 2017



## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN.....	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL .....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. USO Y ACTUALIZACIÓN .....	4
3. OBJETIVOS DEL MANUAL.....	5
4. BASE LEGAL .....	5
5. VIGENCIA.....	6
CAPÍTULO II. GENERALIDADES.....	7
1. NORMAS GENERALES.....	7
2. NORMAS ESPECÍFICAS .....	8



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: Febrero 2017

AUTORIZADO POR:

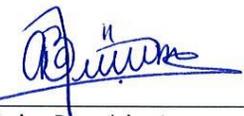
  
  
 Dra. Danneth L. Quijano de Flores  
 Jefa de División  
 Políticas y Estrategias de Salud

  
  
 Ing. Claudia Jennifer Molina  
 Jefa de Unidad de  
 Desarrollo Institucional

  
  
 Lic. Nuria Z. Hernández Jiménez  
 Jefe de División  
 Aseguramiento, Recaudación y Beneficio Económicos

REVISADO POR:

  
  
 Ing. Efrain E. Orantes Martínez.  
 Jefe de Departamento de Gestión de  
 Calidad Institucional

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

ELABORADO POR:

  
  
 Ing. Pedro Henríquez  
 Analista de Desarrollo Institucional

**NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA A TRABAJADORES EN CALIDAD DE CESANTES****DEPENDENCIA: DIVISIÓN POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD****PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Lic. José Eduardo Jiménez	Jefe Sección Acreditación de Derecho
Licda. Silvana Saca de Cabrera	Trabajo Social Consultorio de Especialidades
Licda. Angelica Tensun	Trabajo Social Médico Quirúrgico.
Licda. Ana Guadalupe Bonilla de Tobar	Asistente División Políticas y Estrategias de Salud.

**REGISTRÓ DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS****VERSIÓN 0.0**

## CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Departamento Normalización y Estandarización	Ing. Raúl Muñoz Arévalo Dr. César E. Bendek Departamento Normalización y Estandarización	Dr. Simón Baltazar Agreda Unidad Técnica Normativa Dr. Guillermo José Valdés F. Departamento Normalización y Estandarización
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Fecha: 2006	Fecha: Agosto 2006	Fecha: Agosto 2006

## REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

José Eduardo Jiménez Hernández Jefe de Sección Acreditación de Derechos	Pedro Henríquez	Danneth L. Quijano de Flores Jefa de División Políticas y Estrategias de Salud	<b>1.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: 30 Agosto del 2016	Fecha: Diciembre 2016	Fecha: Febrero 2017	

MODIFICACIÓN: Actualización del documento; además se incorporó en la normativa los servicios de maternidad a la cónyuge o conviviente del asegurado en calidad de cesante, este cambio es establecido en el diario Oficial publicado 22 Abril del 2006.

Esta normativa sustituye a la "Norma para la Atención Médica a Trabajadores en Calidad de Cesantes del ISSS" creado en el 2006 por el Departamento de Normalización y Estandarización.



## **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.



### **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. 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
  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **LEY DEL SEGURO SOCIAL Y REGLAMENTOS DEL RÉGIMEN GENERAL DE SALUD Y RIESGOS PROFESIONALES.**
  - ✓ Artículo 48, en caso de enfermedad las personas cubiertas por el régimen de salud, tendrán derecho a recibir servicios médicos, quirúrgicos, farmacéuticos, odontológicos, hospitalarios y de laboratorio, y los aparatos de prótesis y ortopedia que se juzguen necesarios.
- **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL**
  - ✓ Artículo 14, tendrán derecho a prestaciones de salud las siguientes personas:
    - Literal g: "El trabajador cesante en las condiciones que fije este Reglamento; y"



## NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA A TRABAJADORES EN CALIDAD DE CESANTES

DEPENDENCIA: DIVISIÓN POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD

- Párrafo 2 Artículo 14 del mismo reglamento: "si el trabajador estuviere cesante, deberá acreditar por lo menos dos meses asegurados en los cuatro meses calendario anteriores a la fecha de la primera solicitud de servicios"
  - ✓ Artículo 15, refiere que los servicios médicos se prestarán hasta por 26 semana por una misma enfermedad, pudiendo extenderse hasta 52 semanas cuando a juicio de las autoridades médicas del instituto se juzgue que con ello se puede obtener el completo restablecimiento del asegurado enfermo o evitar prevenir una invalidez o la disminución sensible de la capacidad de trabajo.
  - ✓ Artículo 16, "En los casos de cesantía con derecho a prestaciones o cuando por cualquier otro motivo razonable el asegurado no pudiera presentar ninguno de estos dos últimos documentos, el Instituto le extenderá una constancia para tal efecto". Esta documentación será extendida en Sección Acreditación de Derecho
- **REFORMAS AL EL REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL**

**Diario Oficial, Decreto No. 32 tomo 403 publicado 22 de abril del 2014 página 24:**

**Art. 5.- Sustitúyase el Art. 16, por el siguiente:**

✓ Art 16.- tercer párrafo:

"En los casos de cesantía con derecho a prestaciones el instituto extenderá documentación respectiva para tal efecto. Para recibir servicios de maternidad, la cónyuge o conviviente del asegurado, deberá presentar la documentación descrita en el inciso anterior o la constancia otorgada por el ISSS al afiliado".

## 5. VIGENCIA

La presente actualización de la "NORMATIVA PARA LA ATENCIÓN MÉDICA A TRABAJADORES EN CALIDAD DE CESANTES" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



## **CAPÍTULO II. GENERALIDADES**

### **1. NORMAS GENERALES**

1. La prestación de este servicio únicamente cubre al trabajador activo que ha quedado cesante, no así a las o los beneficiarios del mismo, a excepción de la prestación de maternidad que incluye la atención de control prenatal y parto de la cónyuge o conviviente.
2. La cobertura del servicio médico para los trabajadores cesantes solamente aplica para una enfermedad, sus complicaciones y las evaluaciones necesarias para su tratamiento, siempre y cuando el trabajador este en control por la misma, previo a la cesantía.
3. Cuando el paciente en calidad de trabajador cesante adolezca de dos o más enfermedades no relacionadas, el médico tratante deberá orientarlo con el fin de seleccionar en conjunto la patología por la cual se quedará en control en el ISSS y dará referencia por la o las otras patologías a un Centro de Salud del MINSAL u otro Centro, las cuales serán autorizadas por el Director Local o su designado.
4. Se brindará atención de emergencia y hospitalaria para los trabajadores cesantes, solamente en aquellos casos en que se haya agudizado la enfermedad, sus complicaciones o los procedimientos quirúrgicos que se deriven de la patología por la que está siendo tratado, toda vez que estén dentro del periodo de las 52 semanas que permite la ley.
5. Para la atención de emergencia de estos pacientes, la Sección Acreditación de Derechos extenderá, la primera vez que el trabajador cesante solicite el servicio por cesantía, una constancia donde especifique la calidad de cesante del paciente y la patología por la cual está siendo tratado bajo esta modalidad, que deberá presentar en el servicio de emergencia cuando solicite estos servicios.
6. El área de Trabajo Social deberá realizar la gestión para que el trabajador cesante obtenga su cita médica, complete y obtenga la autorización de la papelería correspondiente e informe de los trámites que realizará en la Sección Acreditación de Derechos. En los Centros de Atención que no cuenten con Trabajo Social, será la Jefa de Enfermeras o el designado por el Director local quien realice estas actividades, en adelante a este personal se les llamará Encargado de Cesantía.



## **2. NORMAS ESPECÍFICAS PARA ATENCIÓN MÉDICA.**

1. Si en el transcurso del periodo previo a asistir a su próximo control, el trabajador activo pierde su trabajo o si durante el periodo en que quedó cesante el paciente pierde la cita programada, deberá presentarse con el Encargado de Cesantía, para solicitarle la prestación del servicio.
2. El Encargado de Cesantía, en base a entrevista y verificación de datos del trabajador cesante, completará el formulario "Solicitud de Atención Medica para Trabajador Cesante" para dar continuidad al tratamiento del trabajador cesante. Lo anexará al expediente clínico junto con la copia del DUI (o documento de identificación utilizado) y lo pasará a la Dirección del Centro de Atención o el designado por este, para que se determiné si procede la prestación médica.
3. El Director del Centro de Atención o a quien delegue, previa revisión del expediente clínico, establecerá si el padecimiento por el que el paciente está solicitando el servicio amerita la prestación y la primera vez lo autorizará con nombre, firma y sello el trámite de la solicitud.
4. El Encargado de Cesantía, al tener autorizada la solicitud explicará al paciente sobre su patología y sobre la prestación que va a recibir en su calidad de trabajador cesante y orientará al paciente de los trámites a seguir en la Sección Acreditación de Derechos.
5. El paciente presenta la solicitud autorizada y el comprobante de la cita a la Sección Acreditación de Derechos para que se le establezca la prestación y se le extiendan certificados de Derecho (Certificado de Cesantía: emergencia y retiro de medicamento, citas y exámenes si aplica).
6. La Sección Acreditación de Derechos, registra al paciente de primera vez para esta prestación y llevará el control de las citas subsecuentes hasta completar las 52 semanas a que tiene derecho, contando a partir de la fecha en que quedó cesante.
7. Cada vez que el paciente pase una consulta subsecuente con la Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía), el médico responsable del caso indicará una nueva cita por la misma patología si es necesario.
8. Luego el paciente se presenta a recepción y entregará el comprobante para la nueva cita, DUI (o documento de identificación utilizado) y la Constancia de Derecho para Citas



Subsecuentes (Certificado de Cesantía) que utilizó para pasar consulta y se le otorgará la cita solicitada, devolviéndole DUI y el Certificado de Cesantía.

9. El paciente presenta a la Sección Acreditación de Derechos la boleta de Control de Otorgamiento de Citas, la Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) con el que pasó la consulta, para verificar en los registros si no se excede las 52 semanas, cumple con el control de la especialidad asignada, la entrega de medicamento. Si tiene menos semanas la Sección Acreditación de Derechos le extenderá una nueva Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) para que la presente el día de la consulta y pueda recibir la prestación médica y anotará en el registro del paciente el otorgamiento de la nueva Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
10. Cuando el paciente ha completado las 52 semanas a las que tiene derecho para las prestaciones médicas, la Sección Acreditación de Derechos le colocará un sello a la Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) donde se lea "ÚLTIMO CERTIFICADO DE FINALIZACIÓN DE CESANTÍA", que se extenderá al trabajador cesante.
11. Cuando el paciente se presenta a recepción del centro de atención y la recepcionista, enfermera, colaborador clínico o a quien se delegué, detecta que es la última Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía), lo anexará en la carátula del expediente clínico y le hará saber al médico que es la última consulta a que tiene derecho el paciente y éste elaborará la referencia para que el paciente continúe su tratamiento en Ministerio de Salud (MINSAL) o al centro de salud que el paciente desee ser referido.
12. Si lo requiere el paciente, Trabajo Social solicitará al médico tratante en su última consulta una referencia para que éste continúe su tratamiento en un Centro de Salud del MINSAL o al centro privado al que desee ser referido, la cual será entregada al paciente y registrada por Trabajo Social.

### **3. NORMAS ESPECÍFICAS PARA LAS REFERENCIAS O INTERCONSULTAS**

1. Cuando el trabajador cesante por la naturaleza de su enfermedad necesite la atención por otras especialidades médicas relacionadas a la patología de base, el médico tratante del paciente, elaborará una referencia de acuerdo a lo establecido en la Norma de Referencia y Retorno institucional o la solicitud de interconsultas necesarias, a fin de dar una atención integral a la enfermedad del paciente.



2. La recepcionista, enfermera, colaborador clínico o a quien se delegué, colocará el sello de "Paciente en Calidad de Trabajador Cesante" a la referencia del paciente o a la solicitud de interconsulta.
3. El Director del Centro de Atención o a quien delegue, verificará si la solicitud de referencia o interconsulta está relacionada con la patología de base y autoriza el trámite; si no es así, rechazará la atención solicitada y le explicará al paciente y al médico que extendió la referencia o interconsulta, las razones por las cuales no se le autoriza el trámite para la atención y lo refiere a un Centro de Salud del MINSAL o al centro privado que éste desee para el tratamiento de la nueva enfermedad.
4. Si el trámite es autorizado, el paciente deberá presentarse a Recepción del Centro al cual ha sido referido y entregará la referencia o la solicitud de interconsulta autorizada, DUI y la Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) con el que pasó la consulta y se le otorgará la cita solicitada.
5. El paciente deberá presentarse a la Sección Acreditación de Derechos con la referencia o la solicitud de interconsulta autorizada, la boleta de Control de Otorgamiento de cita y la Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) con el que paso la última consulta, para que se le extienda una nueva Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) y así el paciente pueda recibir la prestación médica. La Sección Acreditación de Derechos anotará en el registro del paciente el otorgamiento de la nueva Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).
6. Una vez el paciente ha finalizado la atención para la que había sido referido, el médico encargado de esta atención deberá completar la hoja de referencia y retorno y regresar al paciente para continuar su atención con el médico que originó la referencia o interconsulta y le indicará que deberá obtener una nueva cita en el Centro de Atención que originó la referencia o interconsulta en caso que no tenga cita previa.
7. El paciente que no tiene cita previa presenta en Recepción: DUI, Certificado de Cesantía y Hoja de Referencia y Retorno para que se le otorgue una nueva cita.
8. El paciente se presentará a la Sección Acreditación de Derechos con la boleta de Control de Otorgamiento de cita, la hoja de referencia y retorno y Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía) con el que paso la última consulta, donde se le extenderá una nueva Constancia de Derecho para Citas Subsecuentes (Certificado de Cesantía).