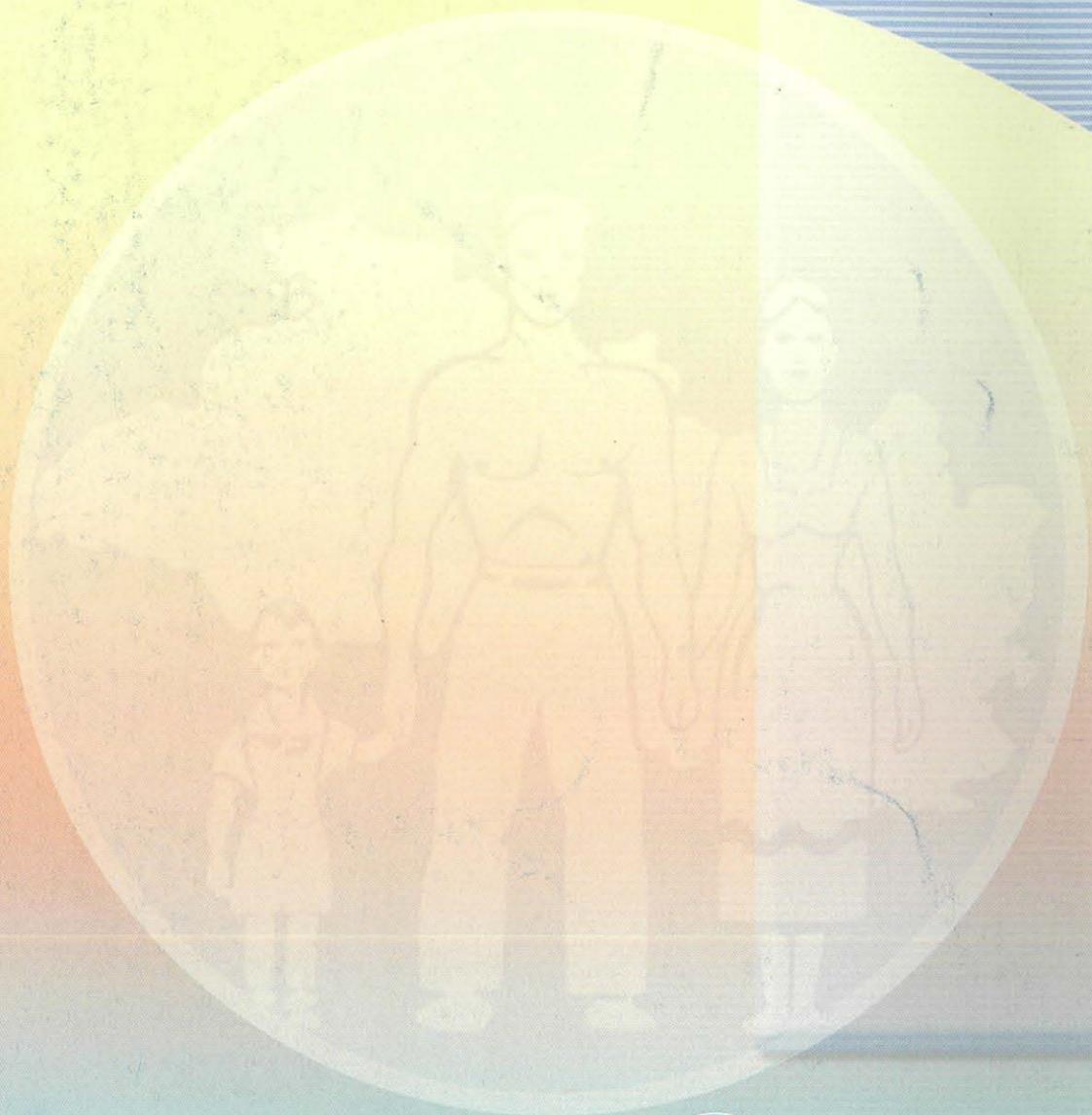
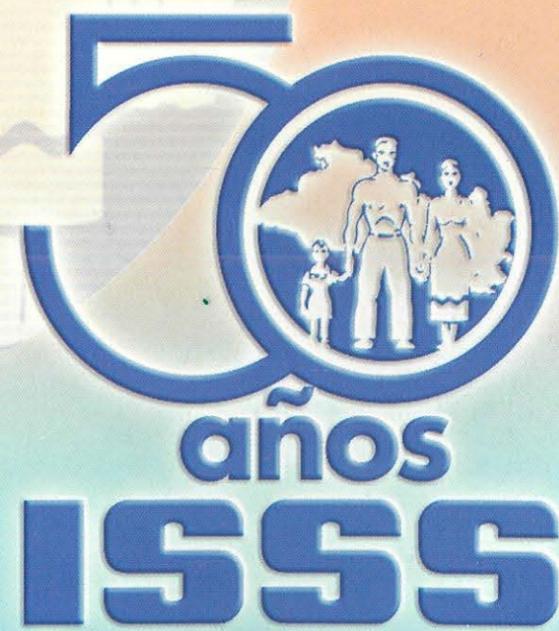


*Memoria de Labores*

2003  
2003  
2003  
2003  
2003



Instituto Salvadoreño del Seguro Social



# CONTENIDO

**5** **PRESENTACION**

**6** **RESUMEN EJECUTIVO**

**9** **I. MARCO GENERAL DEL ISSS**

*A- Consejo Directivo*

*B- Dirección y Administración  
Institucional*

*C- Marco Legal*

*D- Organigrama*

*E- Población de Responsabilidad*

*f- Recursos Institucionales*

**15** **II. PLAN ANUAL DE TRABAJO**

**17** **III. SERVICIOS BRINDADOS A  
LOS DERECHOHABIENTES**

*A- Salud*

*B- Prestaciones Económicas*

*C- Pensiones*

**27** **IV. RESULTADOS DE LA GESTIÓN  
INSTITUCIONAL**

*A- Proyectos de Modernización*

*B- Otros Logros*

**36** **V. GESTIÓN FINANCIERA**

# Presentación

Ante todo debemos reconocer que los logros alcanzados son la continuidad del proceso de modernización del Instituto, que venimos impulsando desde el inicio de nuestra gestión y a los avances en la aplicación de las estrategias de reorganización institucional, desarrollo de los recursos humanos; fortalecimiento de los sistemas informáticos, adecuación de la infraestructura y racionalización tecnológica entre otras.

Nos ha movido el ánimo de servir más y mejor, la actualización ante cambios constantes del entorno social y económico, la necesidad de contribuir a un mayor desarrollo humano sostenible, el creciente avance de la tecnología y sobre todo los compromisos contraídos con la población bajo nuestra responsabilidad; todo ello, pero sobre todo los derechohabientes, se han constituido en la fuerza que ha impulsado la renovación institucional.

El Instituto ha promovido profundas reformas políticas, administrativas y técnicas, orientadas a establecer prioridades, replantear nuevas soluciones a viejos problemas, reestructurar la institución en extensión y profundidad para adecuarla a los nuevos desafíos, redefinir relaciones, medir resultados e incrementar el grado de compromiso que garantice la protección de nuestros afiliados.

Con el esfuerzo de todos los asegurados que nos han brindado su confianza y el de los trabajadores del Instituto, presentamos a los derechohabientes y al Honorable Consejo Directivo un resumen de los frutos cosechados por el ISSS durante el año 2003.

**Lic. Eduardo Mauricio Ramos Falla**  
**Director General**



# Resumen Ejecutivo

*El propósito del presente documento es el de exponer el Informe de Labores, que contiene los logros más relevantes ocurridos durante el ejercicio 2003.*

La población cubierta por el Régimen de Salud fue de 1,029,901 derechohabientes, equivalentes al 21% de la población económicamente activa y a un 16% de la población general del País.

El cumplimiento de metas programadas en el Plan Anual de Trabajo fue del 94% y en la asignación presupuestaria fue de 77% de lo programado en el régimen de salud, habiéndose devengado \$266.2 millones de dólares en el Régimen de Salud y en el Régimen de IVM se devengó \$138.5 millones de dólares.



Para el desarrollo de las actividades se contó con 11,671 empleados, siendo el 15% para el área administrativa y el 85% para la provisión de servicios de salud.

Se contó con 280 centros de atención: 11 Hospitales, 13 Unidades Médicas con hospitalización, 20 Unidades Médicas sin hospitalización, 32 Clínicas Comunes y 204 Clínicas Empresariales.

La situación de salud en el ISSS presentó un perfil epidemiológico, cuyas primeras 10 causas de notificación obligatoria fueron: Infección Aguda de Vías Respiratorias, Conjuntivitis Bacteriana Aguda, Diarreas, Enteritis y Gastroenteritis; Infección de Vías Urinarias, Amibiasis, Accidentes de Trabajo, Colon Irritable, Trastornos de Ansiedad, Lumbago, Influenza (Gripe) y Neumonías.

En la producción de la atención ambulatoria se otorgaron 5,097,198 consultas médico odontológicas, distribuidas así: Consulta General 56%, Especializada 27% y Urgencias 17%. Las unidades médicas y hospitales otorgaron 3,731,701 consultas, las clínicas comunes 722,468 consultas y las clínicas empresariales 643,029 consultas. Cada asegurado recibió en promedio 5 consultas médicas en el año.

Se despacharon 14 millones de recetas y se realizaron, 4.4 millones de exámenes de laboratorio y 0.6 millones de exámenes de rayos X.

En los Servicios de Rehabilitación: se produjeron 11,151 consultas fisiátricas, habiéndose proporcionado 354,119 tratamientos de terapia física. El total de pacientes de fisiatría dados de alta fueron 2,388.

En los servicios hospitalarios la dotación fue 1,462 camas hospitalarias, el porcentaje nacional de ocupación fue de 65 % y el promedio de estancia de 4.08 días/paciente. Se produjeron 80,688 egresos hospitalarios; 35,632 cirugías mayores y 87,581 cirugías menores. Se atendieron 20,990 partos, equivalente a 20.4 partos x 1000 derechohabientes.

En Prestaciones Económicas el monto total erogado fue de 25.8 millones de dólares: 75% en pago de subsidios, 21% en pago de pensiones por riesgos profesionales y 4% por auxilio de sepelio. Se atendieron 245,579 órdenes de pago y se subsidiaron 2,730,505 días, beneficiando a 142,998 cotizantes.

Las pensiones vigentes por riesgo profesional fueron 6,432 y los auxilios de sepelio 1,601. La mortalidad bruta entre asegurados cotizantes y pensionados fue de 2.4 x 1000 derechohabientes.

Se incorporaron al Régimen 175,021 nuevos derechohabientes.

La mora establecida fue de \$573 mil dólares, aplicada a 1,347 patronos.

El Régimen de Pensiones (IVM) contabilizó 49,550 pensionados, sus ingresos fueron \$139 millones de dólares: 83% aporte del Estado, 8.4% cotizaciones obrero patronales y 8.5% otros ingresos. Se concedieron 4,261 pensiones; 4,640 asignaciones pagadas y 3,257 certificados de traspaso redi-

midos por un monto de \$122.6 millones de dólares. Para el pago de pensiones se erogaron \$121 millones de dólares; y en la gestión administrativa, \$0.8 millones de dólares.

La inversión en Infraestructura del ISSS ascendió a \$4.6 millones, para diferentes obras; civil, eléctrica, mecánica, instalaciones de equipo de aires acondicionados, cableado telefónico y eléctrico y sistemas de alarma contra incendio, se incluye también la adquisición de un inmueble.

En la gestión financiera, de acuerdo al estado de ejecución presupuestaria del ISSS, se han percibido ingresos por un monto global de \$406.12 millones de dólares, de los cuales \$267.04 millones corresponden al Régimen de Salud y \$139.08 millones de dólares al Régimen de I.V.M. Los egresos en salud fueron \$266.25 millones de dólares y en I.V.M \$138.5 millones, según el estado de rendimiento económico a diciembre del 2003, en el Régimen de Salud se obtuvo un superávit de \$12.4 millones de dólares; en el caso del Régimen de I.V.M. se obtuvo un excedente de \$0.52 millones.



Algunos logros de importancia son los siguientes: Puesta en marcha del Hospital Amatepec, que contará con 165 camas; Consultorio de Especialidades con 60 consultorios médicos; Sistema Integrado de Administración Financiero (SIAFI), se encuentra en la etapa de diseño de los sistemas, esperando que concluya en marzo 2004; Sistema de Información Gerencial del Sistema de Salud (SIGSA), que se encuentra en la etapa de desarrollo; Recuperación de la Mora Patronal, Reorganización del ISSS; Implantación de los Sistemas y Procesos de Operación del ISSS, Fortalecimiento de Atención al Cliente y Control y Distribución de Suministros.



# I. Marco General del ISSS

## A. CONSEJO DIRECTIVO

**Lic. Jorge Isidoro Nieto Menéndez**

*Ministro de Trabajo y Previsión Social y Presidente Nato del Consejo Directivo*

**Lic. Luis Fernando Avelar Bermúdez**

*Viceministro de Trabajo, suplente*

## PROPIETARIOS

|   |   |
|---|---|
| <b>Lic. Edgard Rolando Borjas Munguía</b>   | <i>Ministerio de Trab. y Prev. Social</i>       |
| <b>Dr. Carlos Figueroa Baltodano 1/</b>     | <i>Ministerio de Salud Pub. y Asist. Social</i> |
| <b>Licda. Ana María Bonilla Revelo</b>      | <i>Ministerio de Economía</i>                   |
| <b>Ing. Ruddy Lemus Quintanilla</b>         | <i>Sector Patronal</i>                          |
| <b>Licda. Georgía Gómez de Reyes</b>        | <i>Sector Patronal</i>                          |
| <b>Sr. José Israel Huiza Cisneros</b>       | <i>Sector Laboral</i>                           |
| <b>Sr. Anibal Somoza Peñate 2/</b>          | <i>Sector Laboral</i>                           |
| <b>Dr. Ricardo Cea Rouanet</b>              | <i>Colegio Médico de El Salvador</i>            |
| <b>Dra. Clara Venus Nuila de Villalobos</b> | <i>Sociedad Dental de El Salvador</i>           |
| <b>Lic. Eduardo Mauricio Ramos Falla</b>    | <i>Secretario</i>                               |

## SUPLENTES

|   |   |
|---|---|
| <b>Lic. Miguel Ángel Sol Monterrey</b>      | <i>Ministerio de Trab. y Previsión Social</i>   |
| <b>Ing. Julio Salomón Montes Arévalo</b>    | <i>Ministerio de Hacienda</i>                   |
| <b>Dr. José Eduardo Avilés Flores</b>       | <i>Ministerio de Salud Pub. y Asist. Social</i> |
| <b>Lic. Carlos Alberto Martínez</b>         | <i>Sector Patronal</i>                          |
| <b>Lic. Rodolfo Alfredo Cabezas</b>         | <i>Sector Patronal</i>                          |
| <b>Sr. Ricardo Antonio Soriano</b>          | <i>Sector Laboral</i>                           |
| <b>Sr. Miguel Ángel Alfredo Ramírez</b>     | <i>Sector Laboral</i>                           |
| <b>Dr. Mauricio Ventura Centeno</b>         | <i>Colegio Médico de El Salvador</i>            |
| <b>Dr. José Joaquín Parr Sánchez</b>        | <i>Sociedad Dental de El Salvador</i>           |
| <b>Ing. Francisco Emilio Velasco Batres</b> | <i>Secretario Suplente</i>                      |

1/ Hasta julio/2003

2/ Hasta junio/2003

## B- DIRECCION Y ADMINISTRACION INSTITUCIONAL

### DIRECCION SUPERIOR

**Dirección General**  
Lic. Eduardo Mauricio Ramos Falla

**Subdirección General**  
Ing. Francisco Emilio Velasco Batres

### JEFATURAS DE UNIDAD

Auditoría Interna  
**Lic. José Israel Rivas Salguero**

Comunicaciones  
**Lic. Marvin Quinteros**

Informática  
**Ing. José Ramón Rousselin Méndez**

Planificación  
**Dr. José Antonio Pereira Galván**

Secretaría General  
**Lic. José Armando Barrios**

Jurídica Asesora  
**Lic. Ulises Antonio Jovel Espinoza**

Infraestructura  
**Ing. Leonidas Guillermo Delgado**

Financiera Institucional  
**Lic. Rafael Antonio Rodríguez Medina**

Adquisiciones y Contrataciones  
**Licda. Ivania Maribel Álvarez de Nieves**

Pensiones  
**Ing. Carlos Armando Carbonell Lahúd**

### SUBDIRECCIONES

**Salud**  
Dr. Carlos Arturo Figueroa Baltodano

**Administrativo Financiera**  
Licda. Catalina Elena de Murcia

**Aseguramiento y Atención al Cliente**  
Lic. Stanley Eugenio Hernández

### JEFATURAS DE DIVISION

Técnico Normativa  
**Dr. Simón Baltasar Agreda**

Control de Gestión  
**Dra. Marjorie Fortín de García**

Logística y Apoyo  
**Ing. Carlos Carrillo Ibarra**

Recursos Humanos  
**Licda. Evelyn Yanira Calderón Ruiz**

Prestaciones Económicas  
**Lic. Salvador Alejandro Perdomo**

Control de Suministros  
**Ing. Ana María de Perla**

Atención al Cliente  
**Licda. Frieda Gabriela Figueroa**

## C- MARCO LEGAL

La base legal para el funcionamiento del ISSS se encuentra en el artículo 50 de la Constitución de la República de El Salvador de 1983 que a la letra dice: "La Seguridad Social constituye un servicio público de carácter obligatorio. La Ley regulará sus alcances, extensión y forma. Dicho servicio será prestado por una o varias instituciones, las que deberán guardar entre sí la adecuada coordinación para asegurar una buena política de protección social, en forma especializada y con la óptima utilización de los recursos. Al pago de la seguridad social contribuirán los patronos, los trabajadores y el estado en la forma y cuantía que determina la Ley.

El Estado y los patronos quedarán excluidos de las obligaciones que les imponen las Leyes a favor de los trabajadores, en la medida en que sean cubiertas por el Seguro Social".

De acuerdo con la Ley del Seguro Social y sus reglamentos, el instituto es una entidad de derecho público que realiza los fines de

la Seguridad Social, cubriendo los riesgos a los que están expuestos los trabajadores.

- Enfermedad o accidente común.
- Accidentes de trabajo o enfermedad profesional.
- Maternidad.
- Invalidez.
- Vejez.
- Muerte.

Están sujetos al régimen del Seguro Social todos los trabajadores que prestan servicios remunerados a un patrono.

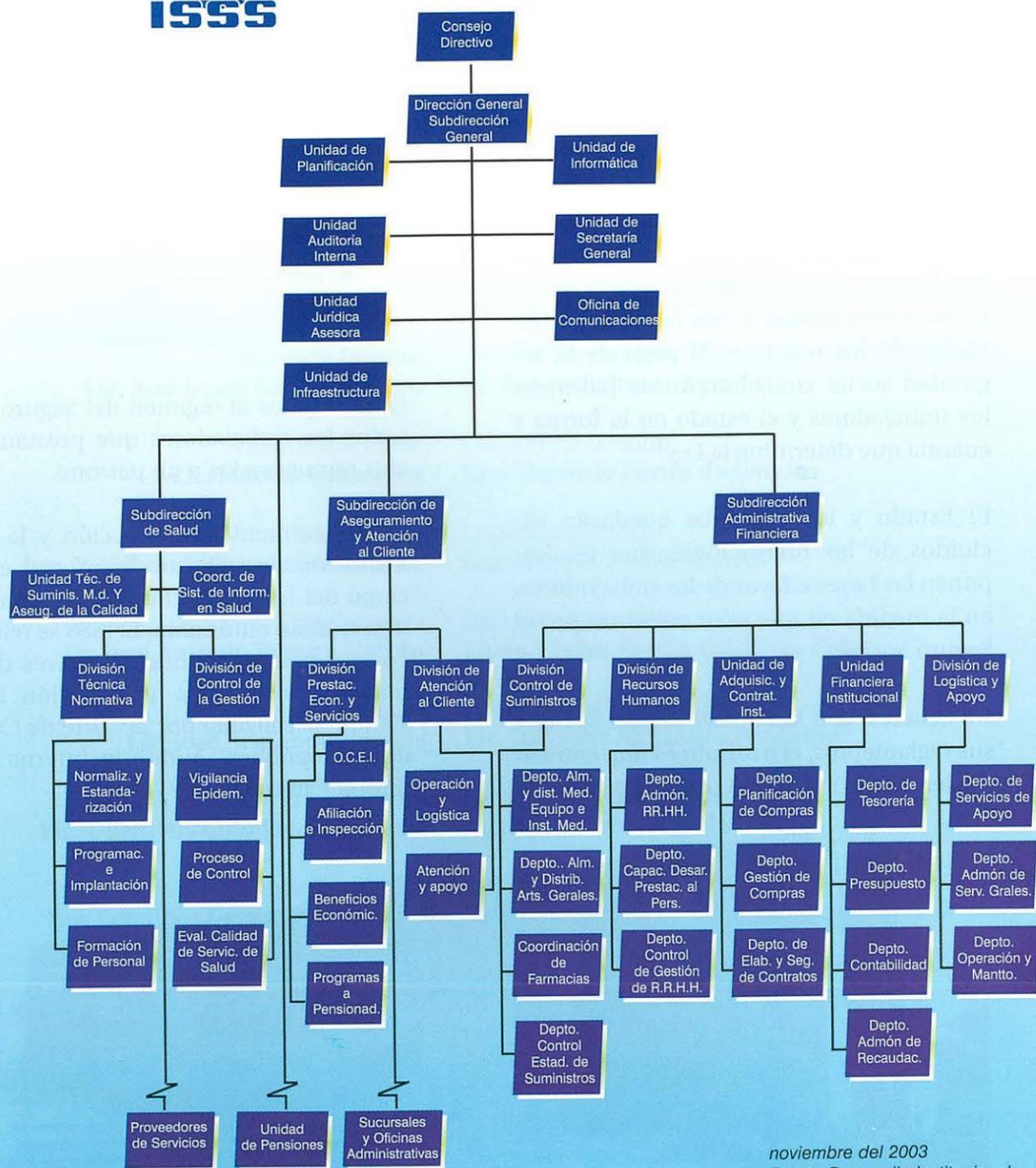
El planeamiento, la dirección y la administración de la Seguridad Social están a cargo del Instituto, el cual funciona como una entidad autónoma. El ISSS se relaciona con los poderes públicos a través del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, siendo fiscalizado por la Corte de Cuentas de la República, Auditoría Interna y Auditoría Externa.



### D- ORGANIGRAMA



### Instituto Salvadoreño del Seguro Social



noviembre del 2003  
Depto. Desarrollo Institucional

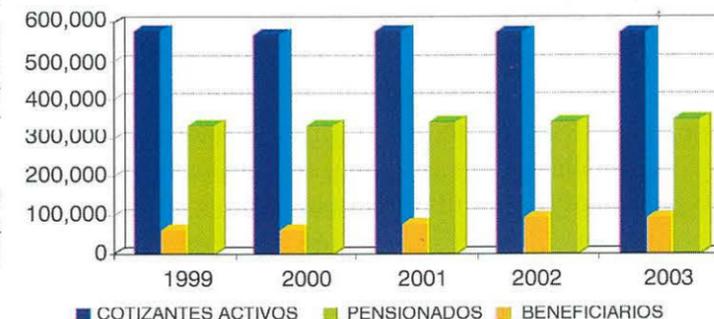
### E- POBLACIÓN DE RESPONSABILIDAD

La población blanco del Instituto es la población económicamente activa (PEA) y sus beneficiarios: cotizantes activos, pensionados, cónyuges, compañeros(as) de vida e hijos hasta los seis años en el Régimen de Salud, y hasta 21 años en el Régimen de IVM.

La población total del País para el año 2003 fue de 6,638,168 habitantes y la población económicamente activa (PEA) 2,780,465 habitantes.

El Régimen de Salud logró una cobertura respecto de la población total de 16 % y en relación con la población económicamente activa (PEA) de 21%.

EVOLUCION DE LA COBERTURA REG. SALUD AÑOS 1999-2003



Fuente: Departamento de Estadísticas ISSS, año 2003

EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA RÉGIMEN DE SALUD AÑOS 1999 - 2003

| AÑO  | COTIZANTES ACTIVOS | PENSIONADOS | BENEFICIARIOS | TOTAL     |
|------|--------------------|-------------|---------------|-----------|
| 1999 | 581,334            | 65,639      | 338,348       | 985,321   |
| 2000 | 571,346            | 77,835      | 339,419       | 988,600   |
| 2001 | 581,249            | 82,338      | 346,923       | 1,010,510 |
| 2002 | 576,564            | 93,847      | 348,810       | 1,019,221 |
| 2003 | 579,899            | 97,809      | 352,393       | 1,029,901 |

Fuente: Departamento Estadística ISSS, año 2003

RECURSOS NUCLEARES PARA LA PROVISION DE SERVICIOS DE SALUD AÑO 2003

| DESCRIPCIÓN            | CANTIDAD | TASA X 10,000 ASEGURADOS |
|------------------------|----------|--------------------------|
| Médicos                | 1,888    | 18.33                    |
| • Generales            | 534      | 5.18                     |
| • Especialistas        | 1,096    | 10.64                    |
| • Residentes           | 147      | 1.42                     |
| • Administrativos      | 111      | 1.07                     |
| Odontólogos            | 163      | 1.58                     |
| • Generales            | 138      | 1.33                     |
| • Administrativos      | 25       | 0.24                     |
| Personal de Enfermería | 2,424    | 23.53                    |
| Educador en Salud      | 100      | 0.97                     |
| Nutricionistas         | 24       | 0.23                     |
| Psicólogos             | 28       | 0.27                     |

Fuente: División de RR.HH, Base de Trabajadores del ISSS, año 2003

### F- RECURSOS INSTITUCIONALES

#### 1. Recurso Humano

Para el año 2003 laboraron en el ISSS 11,671 empleados, siendo el 15 % para el área administrativa y el 85% para la atención de los servicios de salud. Los Recursos Humanos con que contó el ISSS, para la atención de los derechohabientes fue el siguiente:

Para la atención en salud se contó con un total de 1,888 plazas de médicos entre ellos: médicos generales (28%), médicos especialistas (58%), médicos residentes (8%) y médicos administrativos (6%), equivalentes a 18.33 plazas de Médicos por 10,000 derechohabientes.

Para la atención odontológica se contó con un total 163 Odontólogos entre: Generales y Especialistas, equivalentes a 1.6 Odon-tólogos por 10,000 derechohabientes.

**2- Recursos Físicos**

Los derechohabientes, contaron en el año 2003 con un total de 280 centros de atención distribuidos así:

| CENTROS DE ATENCION DEL ISSS<br>AÑO 2003 |        |         |        |        |       |
|--|--------|---------|--------|--------|-------|
| CENTROS DE ATENCION                      | REGION |         |        |        | TOTAL |
|  | METRO  | CENTRAL | ORIENT | OCCID. |       |
| Hospitales                               | 8      | 0       | 1      | 2      | 11    |
| Unidades Médicas con Hospitalización     | 0      | 6       | 5      | 2      | 13    |
| Unidades Médicas sin hospitalización     | 6      | 7       | 4      | 3      | 20    |
| Clínicas Comunales a/                    | 20     | 5       | 3      | 4      | 32    |
| Clínicas Empresariales                   | 123    | 58      | 8      | 15     | 204   |

Fuente: Inventario de Recursos Físicos Dpto. de Estadística  
a/ Incluye la Unidad de Salud de Alta Vista

Para la atención a pacientes con internamiento se contó con un total de 1,462 camas, distribuidas en la red de hospitales (11 hospitales), incluyendo 45 camas censables del Hospital Amatepec, el cual proporciona servicios a partir del 12 de Noviembre del 2003.

Los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento para los derechohabientes fueron: 86 farmacias, incluyendo las 6 farmacias generales ubicadas en: Zacamil, Metro ISSS, Metrosur, Soyapango, Santa Ana y San Miguel; 31 salas de RX, 16 laboratorios clínicos, 49 salas de cirugía mayor, 19 salas de cirugía menor y 20 salas de parto.

Para el transporte de los derechohabientes se contó con 63 ambulancias, distribuidas así: 40% en la Zona Metropolitana, 16% Zona Central, 20% en la Zona Oriental, 24% en la Zona Occidental.



# II. Plan Anual de Trabajo Año 2003



El Plan Anual de Trabajo consideró como política general institucional el brindar a la población derechohabiente, la protección eficaz, eficiente, equitativa y oportuna, impulsando la modernización administrativa de la Institución a fin de que los usuarios obtengan una atención integral de salud, prestaciones y servicios sociales de buena calidad, manteniendo la sostenibilidad financiera y aplicando nuevos mecanismos de gestión y provisión de los servicios.

**PRINCIPALES PRODUCTOS FINALES PROGRAMADOS EN EL PLAN ANUAL DE TRABAJO AÑO 2003 Y SU REALIZACIÓN**

| DESCRIPCIÓN  | UNIDAD DE MEDIDA                                       | META PROGRAMADA       | REALIZADA             | % CUMPLIMIENTO |
|--|--|-----------------------|-----------------------|----------------|
| Atención Ambulatoria Médica odontológica, General, Especializada y de Urgencia.                  | Consulta   | 5,394,922             | 5,097,198             | 94%            |
| Atención Obstétrica ISSS y Hospital Privado  | Parto  | 27,569                | 20,990                | 76%            |
| Atención médica a pacientes con internamiento  | Egresos  | 104,699               | *95,155               | 91%            |
| Intervención Quirúrgica Mayor  | Acto Quirúrgico  | 39,822                | 35,632                | 89%            |
| Ropa Hospitalaria lavada, secada y planchada   | Kilogramo  | 1,600,000             | 1,973,680             | 123%           |
| Dietas y raciones preparadas y servidas  | Ración   | 1,865,880             | 1,490,348             | 80%            |
| Concesión de pensiones riesgos profesionales   | Resolución Nuevas Pensiones                            | 669                   | 587                   | 88%            |
| Ordenes de pago de subsidio por riesgo de enfermedad, accidente común o profesional y maternidad | Orden de pago Monto en \$                              | 247,967<br>26,881,452 | 241,264<br>19,388,533 | 97%<br>72%     |
| Asignación, concesión y pago de pensiones Régimen de I.V.M.                                      | Resolución Nuevas Pens. y Asig. Monto en \$ (Millones) | 7,780<br>103.5        | 8,901<br>121.04       | 114%<br>117%   |

Fuente: PAT. 2003, Informes Unidades Presupuestarias.  
\* Incluye servicios especiales y otros servicios de camas no censables

Como objetivo general se propuso proveer atención integral de Salud Previsional a los derechohabientes que así lo requieran, con equidad, eficiencia y eficacia, a nivel nacional.

Dentro de las prioridades en la asignación de recursos se consideró:

- Mecanismos de asignación de recursos con base en resultados
- Fortalecimiento de sistemas de información gerencial
- Fortalecimiento del monitoreo y control de gestión
- Aseguramiento y Atención al cliente
- Fortalecimiento del sistema de abastecimiento y contratación
- Reorganización Institucional
- Reconstrucción y mejoramiento de la

- Infraestructura
- Desarrollo y capacitación de recursos humanos
- Aplicación de los modelos alternos para la provisión de servicios integrales de salud

El Plan Anual de Trabajo, estuvo representado por una estructura programática y presupuestaria que comprendió 16 Unidades Presupuestarias, 87 Líneas de Trabajo, 174 Sub-líneas de Trabajo y 1,428 Centros de Costo.

El porcentaje de cumplimiento de la asignación de los recursos financieros, en función de las metas a producir por Unidad Presupuestaria fue la siguiente:

| ASIGNACION Y EJECUCION PRESUPUESTARIA<br>AÑO 2003 (EN DOLARES) |  |                           |                          |                      |
|--|--|---------------------------|--------------------------|----------------------|
| No.  | UNIDAD<br>PRESUPUESTARIA                 | MONTO<br>PRESUPUESTADO \$ | MONTO<br>DEVENGADO EN \$ | % DE<br>CUMPLIMIENTO |
| 01   | Dirección y Administración Institucional | 44,791,996                | 32,588,065               | 72.75                |
| 02   | Coordinación y Admón... Reg. Occidental  | 6,736,425                 | 6,361,744                | 94.44                |
| 03   | Coordinación y Admón... Reg. Oriental    | 5,782,642                 | 4,987,581                | 86.25                |
| 04   | Atención Ambulatoria de Salud            | 76,938,431                | 57,505,168               | 74.74                |
| 05   | Atención Hospitalaria de Salud           | 54,475,575                | 42,730,705               | 78.44                |
| 06   | Atención Hospitalaria Roma               | 3,703,835                 | 2,869,930                | 77.49                |
| 07   | Atención Hospitalaria Amatepec           | 4,114,112                 | 2,219,828                | 53.96                |
| 08   | Atención Hospitalaria Méd. Quirúrgico    | 33,998,035                | 30,808,179               | 90.62                |
| 09   | Atención Hospitalaria 1º. de Mayo        | 19,788,604                | 16,697,499               | 84.38                |
| 10   | Atención Hospitalaria Especialidades     | 25,308,675                | 22,642,490               | 89.47                |
| 11   | Atención Hospitalaria General            | 8,450,130                 | 1,215,813                | 14.39                |
| 12   | Prestaciones Económicas                  | 30,901,950                | 26,628,911               | 86.17                |
| 12   | Pre-Inversión                            | 666,075                   | 315,504                  | 47.37                |
| 13   | Desarrollo de la Infraestructura         | 19,287,290                | 6,765,716                | 35.08                |
| 14   | Inversión Financiera                     | 11,980,975                | 11,920,496               | 99.50                |
|  | <b>TOTAL REGIMEN DE SALUD</b>            | <b>346,924,750</b>        | <b>266,257,629</b>       | <b>76.75</b>         |
| 15   | Unidad de Pensiones (Reg. IVM)           | 126,567,585               | 138,567,104              | 109.48               |
|  | <b>TOTAL AMBOS REGIMENES</b>             | <b>473,492,335</b>        | <b>404,824,733</b>       | <b>85.49</b>         |

• Fuente: Informe de Ejecución Presupuestaria de Egresos Enero - Diciembre 2003, Dpto. de Contabilidad. Estados Financieros de Enero- Diciembre del año 2003, Unidad de Pensiones.

## III. Servicios Brindados a los Derechohabientes

### A- SALUD

#### 1. Situación de Salud

Para el año 2003, fueron 89 las enfermedades objeto de notificación obligatoria, sumando un total de 932,743 casos notificados. Las 10 primeras causas de enfermedades representan el 93% del total de casos. El riesgo de enfermar durante el 2003, tuvo una tasa de 90,566 casos por 100,000 derechohabientes, enfermándose un 26% más de derechohabientes con respecto al año 2002.



| PRIMERAS 10 CAUSAS DE NOTIFICACION OBLIGATORIA EN EL ISSS<br>AÑO 2003 |  |                |                          |                          |                  |           |
|---|--|----------------|--------------------------|--------------------------|------------------|-----------|
| CAUSA   | CASOS  | %              | TASA 2002<br>POR 100,000 | TASA 2003<br>POR 100,000 | % VAR.<br>RIESGO |           |
| 1   | Infección aguda en vías respiratorias superiores | 503,397        | 53.97                    | 40,303                   | 48,878           | 21        |
| 2   | Conjuntivitis bacteriana aguda                   | 112,592        | 12.07                    | 1,643                    | 10,932           | 565       |
| 3   | Diarrea, enteritis, y gastroenteritis            | 94,948         | 10.18                    | 8,662                    | 9,219            | 6         |
| 4   | Infección de vías urinarias                      | 37,440         | 4.01                     | 3,273                    | 3,635            | 11        |
| 5   | Amibiasis  | 30,069         | 3.22                     | 2,896                    | 2,920            | 1         |
| 6   | Accidente de trabajo                             | 27,149         | 2.91                     | 2,560                    | 2,636            | 2         |
| 7   | Colon irritable                                  | 21,577         | 2.31                     | 2,301                    | 2,095            | -9        |
| 8   | Trastornos de ansiedad                           | 17,546         | 1.88                     | 1,725                    | 1,704            | -1        |
| 9   | Lumbago  | 13,595         | 1.46                     | 1,205                    | 1,320            | 10        |
| 10  | Influenza (gripe) y neumonías                    | 10,069         | 1.08                     | 1,152                    | 978              | -15       |
|   | <b>subtotal</b>                                  | <b>868,382</b> | <b>93.10</b>             | <b>65,919</b>            | <b>84,317</b>    | <b>28</b> |
|   | Las demás causas                                 | 64,361         | 6.90                     | 5,746                    | 6,249            | 9         |
|   | <b>TOTAL</b>                                     | <b>932,743</b> | <b>100</b>               | <b>71,665</b>            | <b>90,566</b>    | <b>26</b> |

• Fuente: Proceso de Epidemiología, datos reales a Noviembre 2003, proyectados a Diciembre.

La primera causa de riesgo de enfermar, durante el año fue la Infección Aguda de las Vías Respiratorias Superiores, presentando en este año dos brotes epidémicos, pasando su tasa de 40,303 casos X 100,000 derechohabiente en 2002 a 48,878 casos X 100,000, en 2003, incrementándose el riesgo de enfermar en 21%.

La segunda causa fue la Conjuntivitis Bacteriana Aguda, también con un brote epidémico que aumento la probabilidad de enfermar cinco veces más. La Diarrea, Enteritis y Gastroenteritis incrementaron 6% su riesgo. Otras patologías con incremento de riesgo fueron los Accidentes de Trabajo y el Lumbago. Las enfermedades que disminuyeron el riesgo de enfermar fueron el Colon Irritable, los Trastornos de

Ansiedad y la Influenza (Gripe) y Neumonía, esta última a pesar de que en el país hubo brote epidémico.

Entre otras causas tenemos el Dengue que es objeto de vigilancia epidemiológica permanente, éste se ubicó en la posición 34 del Perfil Epidemiológico con un total de 441 casos y con una tasa de 47 casos x 100,000 derechohabientes. Se atendieron dos casos de Dengue Hemorrágico. Además el Perfil Epidemiológico registra casos de Hepatitis Aguda Tipo A, Rubéola y Tétanos, a pesar de estar incluidas en el programa ampliado de inmunizaciones para su debido control; así como también Bocio Endémico y deficiencia de Vitamina A, para lo cual ya existen programas específicos en el País.

**PRINCIPALES CAUSAS DE CONSULTA MÉDICA EN LOS CENTROS DE ATENCION 2003**

| Nº | CAUSA  | Nº DE CONSULTAS* | %            |
|----|--|------------------|--------------|
| 1  | Hipertensión Esencial (Primaria)                                 | 261,343          | 6.73         |
| 2  | Rinofaringitis Aguda   | 177,966          | 4.58         |
| 3  | Supervisión del embarazo no especificado                         | 162,341          | 4.18         |
| 4  | Diarrea y Gastroenteritis de presunción infecciosa               | 145,642          | 3.75         |
| 5  | Persona que teme estar enferma a quien no se le hace diagnostico | 119,876          | 3.09         |
| 6  | Faringitis no especifica   | 119,400          | 3.08         |
| 7  | Control de salud de rutina al niño                               | 101,509          | 2.61         |
| 8  | Otras infecciones agudas sitios múltiples de vías respiratorias  | 97,690           | 2.34         |
| 9  | Examen ginecológico general de rutina                            | 90,892           | 2.34         |
| 10 | Lumbago no especificado  | 88,506           | 2.28         |
|    | Otras causas   | 2,516,935        | 64.83        |
|    | <b>TOTAL A NIVEL NACIONAL</b>                                    | <b>3,882,100</b> | <b>99.99</b> |

● Fuente: Perfil Morbideológico 2003. Dpto. de Estadísticas  
\* Cifras Preliminares

El Perfil Morbideológico indica que por cada consulta de hombre hay 2 consultas de mujeres. Entre las principales causas de consulta médica, 1 de cada 10 son por Infecciones Respiratorias, siguiéndoles la Hipertensión Esencial y los programas preventivos de atención a la madre y al niño. Llama la atención la alta frecuencia del temor a enfermar y el lumbago. Del total de causas de consulta, las primeras 10 causas representan el 35% de todas las causas.

**2- Servicios ambulatorios**

Los servicios ambulatorios brindados en el ISSS se clasifican en tres tipos: Preventivos, Curativos y de Rehabilitación.

**2.1. Servicios Preventivos**

Estos servicios comprenden la promoción y el fomento de la salud y las medidas preventivas incluyendo el autocuidado. Entre los principales componentes de este tipo de servicio están: Educación para la Salud y Salud Ocupacional, Epidemiología, Salud Reproductiva y Atención Infantil, Atención Preventiva del Adulto, Gerontología, Salud Mental y Atención Comunitaria.

**• Atención Materna**

Se inscribieron al programa 22,463 embarazadas, 61% de ellas fueron inscripciones tempranas. La concentración promedio de controles maternos por embarazada fue de 6.4 controles. Asistieron al control post parto, el 50% de las em-

barazadas inscritas. Se brindaron 7,376 consultas por complicaciones del embarazo. Se aplicaron 2,638 esquemas completos de toxoide tetánico en embarazadas.

**• Atención Infantil**

Se inscribieron al programa 26,242 niños, recibiendo en promedio 6 controles cada niño. El énfasis de la atención se centró en el niño menor de 2 años, con el 77% de los controles. En la vigilancia nutricional, se observaron 27,156 niños, de los cuales el 67% se encontró con peso normal; 22% con algún grado de desnutrición y el 11% con sobrepeso. En inmunizaciones, se protegió con esquema completo de vacunación al menos a 13,258 niños. Se aplicaron 86,305 dosis de vacunas.

**• Planificación Familiar**

Se inscribieron al programa 21,800 nuevos usuarios: 99% mujeres y 1% hombres. El 79% de las inscripciones fue para métodos temporales y el 21% para métodos permanentes. De las 4,636 esterilizaciones el 96.5% fueron esterilizaciones femeninas y el 3.5% (162 vasectomías) esterilizaciones masculinas.

**• Salud Ocupacional**

Su función principal consiste en lograr un ambiente favorable en las áreas de trabajo, a través de la formación de comités de seguridad e higiene, contribuyendo a disminuir los accidentes laborales e implementando acciones preventivas en la seguridad industrial.

Entre las actividades realizadas se tienen:

- ✓ Participación en 5 jornadas de capacitación a jefaturas de los centros de atención de la zona Metropolitana sobre el programa de Salud Ocupacional
- ✓ Elaboración y análisis de los indicadores de salud ocupacional con médicos del trabajo y educadores en salud.
- ✓ Revisión y desarrollo del plan de formación de médicos del trabajo
- ✓ Asesoría para la elaboración del plan de seguridad e higiene en los centros de trabajo

A nivel de clínicas empresariales se realizaron 6 jornadas de educación ocupacional en la que participaron 15 médicos y 15 Enfermeras.

**• Salud Mental**

Se cuenta con 10 equipos multidisciplinarios de salud mental. En el componente de Promoción, Fomento y Protección de la Salud se realizaron 1,168 jornadas, 3,671 charlas y 120 cursos y talleres.

En Asistencia y Rehabilitación de los Trastornos Mentales y del Comportamiento se produjo: 15,467 consultas psiquiátricas; 9,276 consultas psicológicas; 5,780 entrevistas con trabajadores sociales y 27,476 entrevistas con enfermeras; 72 visitas domiciliarias; 117 grupos terapéuticos y 36 grupos terapéuticos de mujeres maltratadas.

**• Atención en Playas**

Esta actividad, como todos los años, se desarrolló en las playas con más afluencia a nivel nacional durante la Semana Santa, protegiendo al menos a 65,685 habitantes de los diferentes centros turísticos, las actividades médicas se ofrecieron en los centros de atención que están más cerca de los lugares turísticos.

Las actividades realizadas se detallan a continuación:

| PRODUCCIÓN PROGRAMA DE ATENCIÓN EN PLAYAS 2003 |        |
|--|--------|
| ACTIVIDADES                                    | 2003   |
| No. Personas Atendidas                         | 6,585  |
| No. de Recetas despachadas                     | 10,407 |
| No. Pequeñas Cirugías                          | 49     |
| No. de Inyecciones                             | 3,341  |
| No. de Curaciones                              | 608    |
| No. de Traslados                               | 29     |
| Actividades de saneamiento                     | 1,295  |
| No. Charlas Educativas                         | 847    |

● Fuente: Informe Anual del Programa.

Entre los casos de consulta más frecuentes se atendieron los siguientes: IRAS, diarreas, traumatismos, conjuntivitis bacteriana, dermatosis, ansiedad e intoxicación alimenticia.

**• Clínicas Comunes**

El Instituto contó con 32 Clínicas Comunes distribuidas así: Zona Metropolitana 20 incluyendo la Unidad de Alta Vista, a quien se le compran servicios médicos, Zona Occidental 4, Zona Central 5, Zona Oriental 3. Produjeron 722,468 consultas médicas, equivalentes al 14.17% del total de consultas en el ISSS, se generaron 5 referencias por cada 100 consultas otorgadas y 37 exámenes de laboratorio por 100 consultas.

En la atención preventiva, las clínicas comunes inscribieron a 6,044 niños de 0 a 6 años (23% del total de inscripciones), siendo menores de 1 año 4,397 (73%). Se aplicaron 4,980 3ra dosis de pentavalente, 5,289 3ras dosis de antipolio, se aplicaron 13,258 esquemas completos de vacunación.

Se realizaron actividades Educativas Intramurales y comunitarias según detalle:

| ACTIVIDADES EDUCATIVAS EN CLINICAS COMUNALES AÑO 2003 |              |              |        |
|---|--------------|--------------|--------|
| ACTIVIDADES EDUCATIVAS                                | INTRAMURALES | COMUNITARIAS | TOTAL  |
| Charlas   | 22,325       | 17,469       | 39,794 |
| Jornadas  | 1,969        | 4,407        | 6,376  |
| Cursos  | 127          | 472          | 599    |
| Talleres nutricionales                                | 130          | -            | 130    |
| Otros talleres  | 699          | -            | 699    |
| Capacitaciones a voluntarios                          | -            | 4,452        | 4,452  |
| Campañas realizadas                                   | -            | 4,596        | 4,596  |
| Otras actividades                                     | -            | 276          | 276    |

● Fuente: Memoria de Clínicas Comunes. (Año 2003)

En coordinación con unidades de salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, directivas comunales, centros escolares, empresas y otras instituciones se han desarrollado campañas preventivas de salud como: control de vectores, vacunación, salud oral, detección precoz de hipertensión y diabetes, detección precoz de cáncer de cervix; estas actividades se desarrollaron en las comunidades, mercados, empresas, escuelas, etc.

**• Clínicas Empresariales**

Se abrieron 25 nuevas clínicas durante el año 2003, llegando a 204 Clínicas Empresariales, distribuidas así: 123 clínicas en la Zona Metropolitana, 58 en la Zona Central, 8 en la Zona Oriental y 15 clínicas en la Zona Occidental, dando cobertura a cerca de 250,000 trabajadores. De estas clínicas, 25 dieron atención infantil y 30, atención ginecoobstetrica.

La producción de consulta médica general fue 643,029 consultas; lo que significa un 12.6% con respecto al total de consultas, siendo de primera vez el 65% y el 35%

subsecuente; se prescribieron 1,428,437 recetas, con un indicador de 2.2 recetas por consulta; 183,934 exámenes de laboratorio con un indicador de 28.6 por 100 consultas; se recomendaron 15,743 estudios de Rx con 2.4 exámenes de Rx por 100 consultas, se otorgaron 204,515 días de incapacidad lo que significa 31 días por 100 consultas.

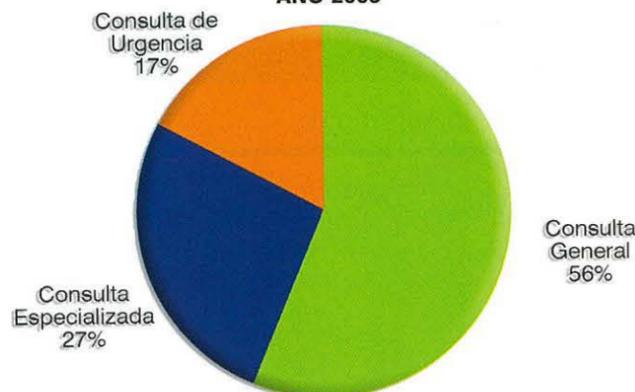
En otras actividades se tomaron para estudio y atención precoz del cáncer 13,390 citologías y se realizaron 16,670 nebulizaciones.

**2.2. Servicios Curativos**

La producción de la consulta médica en este año fue de 5,097,198, incrementándose el indicador de consulta de 4.53 a 4.94 consultas por derechohabiente año. La consulta de medicina general registra un porcentaje de 56%, igual que el año anterior; la consulta de especialidades disminuyó con respecto al año anterior 3%, debido al conflicto laboral, mientras que la consulta de urgencias aumentó de 14% a 17%. La consulta odontológica general se conservó igual, la consulta odontológica especializada disminuyó el 1%.

**ESTRUCTURA DE LA CONSULTA MEDICO-ODONTOLÓGICA**

AÑO 2003



Fuente: Dpto. de Estadísticas ISSS Año 2003

Se despacharon un total de 13,962,325 recetas, prescribiendo 2.73 por consulta y 13.5 recetas por derechohabiente año. La producción de exámenes de laboratorio pasó de 4.06 exámenes en el 2002 a 4.28 en el año 2003, se realizaron 86.5 exámenes por 100 consultas.

La producción de radiografías fue de 546,245 con un indicador de 0.53 radiografías por derechohabiente/año y 10.7 exámenes de Rx. por cada 100 consultas.

**2.3. Servicios de Rehabilitación**

Los servicios de Rehabilitación para aten-

der la demanda de los derechohabientes incluyen:

- ✓ Servicios Médicos: consulta médica fisiátrica
- ✓ Servicios de Electrodiagnóstico: electromiografía, potenciales evocados.
- ✓ Servicios de Tratamiento: fisioterapia, terapia ocupacional, de lenguaje, educación especial, talleres vocacionales y rehabilitación profesional.

La producción reportada por la Unidad de Medicina Física y Rehabilitación fue la siguiente:

**PRODUCCION DE SERVICIOS DE LA UNIDAD DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL ISSS AÑO 2003**

| SERVICIOS                         | Nº      |
|-----------------------------------|---------|
| Consulta Médica Fisiátrica        | 11,151  |
| Evaluación de Terapia Ocupacional | 650     |
| Tratamientos de Terapia Física    | 354,119 |
| Número de personas atendidas      | 168,508 |
| Número de Terapias de Grupo       | 1,616   |
| Ingresos de Terapia de Lenguaje   | 211     |
| Pacientes dados de alta           | 2,388   |

Fuente: Unidad de Medicina Física y de Rehabilitación, Año 2003



Las 10 primeras causas de consulta médica de la Unidad de Medicina Física y Rehabilitación fueron:

**10 PRIMERAS CAUSAS DE CONSULTA FISIATRICA DE LA UNIDAD MEDICA DE MEDICINA FISICA Y REHABILITACION DEL ISSS AÑO 2003**

| CAUSAS                          | No. DE CASOS | %          |
|---------------------------------|--------------|------------|
| 1.- Lumbago                     | 1,880        | 31         |
| 2.- Fracturas                   | 1,765        | 29         |
| 3.- Cervicalgias                | 738          | 12         |
| 4.- Síndrome del Túnel Carpiano | 310          | 5          |
| 5.- Parálisis Facial            | 277          | 5          |
| 6.- Accidente Cerebro Vascular  | 256          | 4          |
| 7.- Amputados                   | 236          | 4          |
| 8.- Otras Artrosis              | 224          | 4          |
| 9.- Gonartrosis                 | 219          | 4          |
| 10.- Artritis Reumatoidea       | 155          | 2          |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>6,060</b> | <b>100</b> |

Fuente: Unidad Medicina Física, Año 2003

derechohabientes y 87,581 cirugías menores.

Se atendieron 20,990 partos, siendo la tasa de partos de 20.4 x 1,000 D.H. Se atendieron 58 partos por día. La tasa de cesáreas en relación al número de partos fue de 32%.

**3- Servicios Hospitalarios**

En la atención a pacientes con internamiento, se contó con una dotación de 1,462 camas hospitalarias y un índice de 1.42 camas por mil derechohabientes. El promedio nacional de ocupación hospitalaria fue de 65% y la estancia promedio fue de 4.08 días/paciente.

Se produjeron 80,683 egresos hospitalarios, lo que significa 7.83 casos x 100 D.H. Se realizaron 123,212 intervenciones quirúrgicas, siendo 35,632 cirugías mayores es decir 3.5 intervenciones quirúrgicas x 100

**RESUMEN DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES DE SALUD RECIBIDAS POR LOS DERECHOHABIENTES EN EL AÑO 2003**

| PRESTACIONES   | ENERO-DICIEMBRE 2003 | PRODUCCION DIARIA |
|--|----------------------|-------------------|
| Consulta Médica  | 5,097,199            | 13,965            |
| Consulta Odontológica  | 350,600              | 1,461             |
| Recetas Despachadas  | 13,962,325           | 38,253            |
| Exámenes de Laboratorio  | 4,409,812            | 12,082            |
| Radiografías   | 546,245              | 1,497             |
| Egresos Hospitalarios:   | 80,683               | 221               |
| - Medicina   | 21,895               | 60                |
| - Cirugía  | 20,106               | 55                |
| - Gineco-obstetricia   | 34,669               | 95                |
| - Servicios especiales (neumología, psiquiatría, toxicomanía, oncología) | 4,013                | 11                |
| Número de camas  | 1,462                |                   |
| % de ocupación   | 65                   |                   |
| Promedio de Estancia en días   | 4.08                 |                   |
| Giro de cama   | 62.27                |                   |
| Intervenciones Quirúrgicas:  | 123,212              | 338               |
| - Cirugía Mayor  | 35,632               | 98                |
| - Cirugía Menor  | 87,581               | 240               |
| Partos Atendidos   | 20,990               | 58                |

Fuente: Departamento de Estadística del ISSS, año 2003

## B- PRESTACIONES ECONÓMICAS

Consisten en el pago de subsidios por incapacidad temporal, pensiones por riesgo profesional y auxilio de sepelio; inscripción de nuevos asegurados al Régimen de Salud, control patronal (labor inspectiva) y administrar los programas de atención a los pensionados del ISSS.

### 1- Subsidios y Pensiones

El monto total erogado en concepto de estas Prestaciones fue de \$25.8 millones de dólares, lo que significó un promedio mensual de \$2.2 millones de dólares, el 75% del monto gastado corresponde a subsidios, 21% a pensiones por riesgos profesionales y 4% a auxilios de sepelio.

Se atendieron 245,579 órdenes de pago, subsidiando 2,730,505 días, habiendo beneficiado a 142,998 cotizantes, es decir, un 25% de la población asegurada cotizante, representando un indicador de 53.57 días de incapacidad por cada 100 consultas otorgadas. El monto total utilizado en subsidios fue de \$19,5 millones de dólares.

Los subsidios por maternidad utilizaron el 43% del gasto; la enfermedad común el 32%; el accidente común el 14%; el accidente de trabajo 11% y la enfermedad

profesional, el 0.03% del financiamiento utilizado.

Se agregaron 490 nuevas pensiones por Riesgo Profesional, con lo cual las pensiones vigentes por este riesgo en el año, ascendieron a 6,432, habiéndose empleado un monto de \$5,4 millones distribuidos así: 38% por orfandad, 23% por invalidez, 3% por progenitores, 33% por viudez y 3% por asignaciones.

Se atendieron 1,601 auxilios de sepelio, lo que da una mortalidad bruta entre los asegurados cotizantes y pensionados de 2.4 muertes por 1,000 derechohabientes.

### 2. Inscripciones al Régimen de Salud del ISSS

El total de nuevas inscripciones ascendió a 175,021, registrándose un incremento de 26,718 inscripciones (18%) más, con respecto al año anterior.

La composición porcentual de la inscripción fue la siguiente: el 36.6% correspondió a trabajadores; la inscripción de hijos, esposa(o), ó compañera(o) de vida 56.6%; la inscripción de patronos fue de 1.8% y la inscripción de nuevos pensionados de 5%.

| CASOS Y MONTOS EROGADOS POR PRESTACIONES ECONÓMICAS<br>AÑO 2003 |                                    |         |                  |                  |     |
|---|------------------------------------|---------|------------------|------------------|-----|
| No.   | CONCEPTO                           | CASOS   | PROMEDIO MENSUAL | EROGACIÓN ANUAL  | %   |
| 1   | Pago de Subsidios                  | 245,579 | \$ 1,622,309.91  | \$ 19,467,718.93 | 75  |
| 2   | Pensiones por Riesgo Profesional** | 6,432   | \$ 449,825.55    | \$ 5,397,906.55  | 21  |
| 3   | Auxilio de Sepelio                 | 1,601   | \$ 79,622.91     | \$ 955,474.95    | 4   |
|   | Gran Total                         | ---     | \$ 2,151,758.37  | \$ 25,821,100.43 | 100 |

\*\* Incluye nuevas Pensiones

● Fuente: División de Prestaciones Económicas, Año 2003

### 3. Programas a Pensionados

Comprende 8 componentes dirigidos a la atención del adulto en vísperas de jubilarse y a los adultos mayores. Su propósito es mantener la actividad del jubilado fomentando el auto cuidado, la autoestima y contribuyendo a utilizar el tiempo libre evitando la inactividad y favoreciendo la interrelación de grupos, incluyendo el desarrollo de proyectos productivos, reduciendo así la morbilidad.

### 4. Control Patronal y otras actividades

Se realizó un total de 21,534 visitas de inspección a patronos, encontrando solventes a 18,211. El número de patronos visitados que presentaban mora fue de 1,347. La mora total establecida fue de \$572,947, siendo el monto de la mora recuperada de \$227,006.26. (40%).

Se ha implementado el indicador de producción para los inspectores; se han desarrollado campañas inspectivas a nivel nacional; se desarrolló el taller sobre Planeación Estratégica para la División; Se realizó el diagnóstico sobre necesidades y expectativas del adulto mayor; se realizaron 7 festivales artísticos culturales; 11 convivios de esparcimiento para pensionados y 4 excursiones fuera del país.

### INSCRIPCIÓN AL RÉGIMEN DE SALUD AÑO 2003

| No. | TIPO DE INSCRIPCIÓN             | TOTAL ANUAL    | %          |
|-----|---------------------------------|----------------|------------|
| 1   | Patronos                        | 3,118          | 1.8        |
| 2   | Trabajadores                    | 63,970         | 36.6       |
| 3   | Esposa(o), Compañera(o) e hijos | 99,074         | 56.6       |
| 4   | Pensionados                     | 8,789          | 5.0        |
|     | <b>TOTAL</b>                    | <b>175,021</b> | <b>100</b> |

● Fuente: División de Prestaciones Económicas

### ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PROGRAMA A PENSIONADOS/AÑO 2003

| ACTIVIDADES                    | NÚMERO             |
|--------------------------------|--------------------|
| Preparación para la Jubilación | 43 Jornadas        |
| Organización de Grupos         | 10 grupos nuevos   |
| Voluntariado                   | 117 jornadas       |
| Esparcimiento Social           | 631 eventos        |
| Ayuda Individual a Domicilio   | 871 casos          |
| Talleres Recreativos           | 14 talleres nuevos |
| Capacitación a Voluntarios     | 78 módulos         |
| Atención al Autocuidado        | 779 conferencias   |

● Fuente Informe de Prestaciones Económicas, año 2003

### C- PENSIONES (I.V.M.)

Este servicio incluye el cálculo, concesión y pago de pensiones vigentes; tramite de los certificados de traspaso de aquellas personas que han cumplido su requisito para pensionarse y que lo harán en el sistema de las Aseguradoras de Fondos de Pensiones Privados (AFP); recaudación de cotizaciones previsionales y acreditación de las cotizaciones declaradas y canceladas mensualmente por los patronos, así como obtener los recursos financieros ante el Ministerio de Hacienda para cubrir las necesidades de funcionamiento y pago de las pensiones.

El número total de pensionados en el año 2003 fue de 49,550; habiéndose concedido en el año 4,261 nuevas pensiones. Las asignaciones pagadas favorecieron a 4,640 personas, habiéndose erogado un monto de \$6,7 millones.

Así mismo se tramitaron 1,836 Certificados de Traspaso y 1,421 Certificados de Traspaso Complementarios, por un monto de \$71,4 millones de dólares y \$51.2 millones respectivamente. En concepto de aguinaldo o beneficio adicional a los pensionados se otorgó un total de \$5,7 millones. La percepción de ingresos en el Régimen de I. V. M. para el año 2003, fue de \$139,0 millones de dólares, correspondiendo el 4.2% a cotizaciones laborales; el 4.2 a cotizaciones patronales; el 83% aportes del Estado; y el 8.5% a otros ingresos.

**PRODUCCIÓN DE PENSIONES Y ALGUNOS GASTOS EN EL AÑO 2003**

| CONCEPTO                              | CANTIDAD |
|---------------------------------------|----------|
| Pensiones concedidas                  | 4,261    |
| No. promedio de Pensiones             | 49,550   |
| Asignaciones Pagadas                  | 4,640    |
| Certificados de traspaso              | 3,257    |
| Monto pagado en pensiones. (millones) | \$121.04 |
| Monto de los certificados (millones)  | \$122.64 |

● Fuente: USEFI de Unidad de Pensiones, Año 2003

De acuerdo al informe sobre la ejecución presupuestaria de la Unidad de Pensiones, el gasto devengado fue de: \$138,567,104.45. El rubro que mayor demanda de recursos tiene es la Prestación de la Seguridad Social, con \$134,821,337.39 y lo demás corresponde a remuneraciones, adquisiciones de bienes y servicios y otros.



# IV. Resultados de la Gestión Institucional

**A. PROYECTOS DE MODERNIZACION**

**1. Modernización hospitalaria**

**✓ Hospital Amatepec**

Hospital de 165 camas, catalogado de II Nivel, ha iniciado sus actividades por etapas, la primera inició en el mes de Noviembre 2003, se centra en la emergencia y algunas especialidades, se atenderán emergencias y atención de ginecoobstetricia para las mujeres embarazadas, cirugía de menor riesgo y servicio de neonatos. En la segunda etapa se aperturará el servicio de cirugía programada y se atenderán pacientes de medicina interna. El centro cuenta con tres salas de operaciones para el programa de cirugías electivas, y una cuarta sala para los casos de emergencia, tres salas para procesos gineco - obstétricos. Por su ubicación geográfica el hospital posee un servicio especial para la atención de heridos en accidentes y otro tipo de emergencias. La cobertura es de 150,000 derechohabientes.

**✓ Consultorio de Especialidades**

El Consultorio abrió sus puertas al público en el mes de septiembre 2003, luego de ser sometido a un exhaustivo trabajo de rehabilitación posterior a los terremotos del 2001. Las instalaciones cuentan con 60 consultorios médicos y todas las comodidades necesarias para el funcionamiento de un centro de atención especializado, moderno y funcional. Tiene capacidad para atender 3,000 pacientes cada día, con un equipo de 185 médicos en 17 especialidades y un completo equipo técnico y humano para realizar procedimientos, exámenes y diagnósticos.

**✓ Hospital General**

Constituye la obra más grande en materia de servicios de salud, se trata de un moderno hospital médico quirúrgico de 350 camas hospitalarias, con servicios de emergencia, cuidados críticos, encamamiento, servicios de diagnóstico y tratamiento con tecnología de punta y todos sus servicios generales. Prácticamente han concluido los trabajos para su puesta en marcha.

**2. Sistema Integrado de Información Administrativa Financiero (SIAFI)**

El propósito de este sistema es generar en línea información gerencial que permita la toma de decisiones oportuna y el registro ordenado de las transacciones cotidianas de carácter administrativo y financiero, teniendo interfases con otros sistemas importantes como el de salud.

Para tal efecto, el ISSS, con asistencia técnica, inició el proyecto en marzo 2003, previendo su finalización en marzo de 2004. El sistema comprende la adquisición de una solución informática (predesarrollo) para el manejo e integración de la información generada en áreas sensibles del ISSS.



El **SIAFI** consta de tres módulos: Seven, Kactus y Máximo

**SEVEN:** Módulo básicamente financiero. Maneja áreas como Suministros, Tesorería, Presupuesto, Contabilidad, Inversiones, Activo Fijo, Planificación de Compras, Seguimiento de Contratos, Manejo de Almacenes y Bodega;

**KACTUS:** Se refiere a los Recursos Humanos. Ambos módulos suman un avance de 55%.

**MÁXIMO:** Mantenimiento y Transporte, con un avance de 94%.

### 3. Sistema de Información Gerencial para la Gestión de los Servicios de Salud (SIGSA)

Con la finalidad de contar con un sistema de información gerencial oportuno de los servicios de salud, el ISSS inició el proyecto en julio/03.

El Sistema comprende la adquisición de una solución informática que permita el manejo e integración de la información de los diferentes servicios médicos, hospitalarios y ambulatorios, que además tendrá interfases con otros sistemas de información que se están desarrollando paralelamente (SIAFI). El sistema considera el manejo del expediente clínico electrónico, lo cual facilitará la aplicación de un mayor control de la gestión de hospitales, a través de los módulos de atención ambulatoria, emergencia, cirugía y hospitalización y servicios de apoyo. Su avance general es de 25%, habiéndose implantado el módulo base de emergencia en el Hospital Amatepec.

### 4. Proyecto de Reorganización del ISSS

Este proyecto se inició en el mes de julio del 2001, con la elaboración de un prediseño de la organización que ayudaría a solventar la

problemática Institucional. Para ello, se presentó al Consejo Directivo del ISSS, una Propuesta de Reorganización Global del Instituto que fue aprobada en diciembre del 2001, según Acuerdo No. 2001-1008. La propuesta se orientó al desarrollo de una estructura organizativa basada en procesos, bajo los siguientes criterios fundamentales.

- Asignación de responsables
- Conformación de equipos de trabajo
- Eliminación de trabajo sin valor agregado
- Delegación de autoridad a los integrantes del equipo de trabajo
- Utilización de tecnología de información
- Capacitación a los miembros de los equipos de trabajo
- Evaluación del desempeño según resultados

Posteriormente, se contrató asistencia técnica a fin de complementar la etapa de diseño e implementación de la organización y funcionamiento de los diferentes sistemas del ISSS, la cual finalizó el 27 de mayo del 2003, con la entrega de todos los manuales de operación y funcionamiento de la institución. Este proyecto realizado por una consultora privada, nos proporcionó las bases para el desarrollo de los sistemas informáticos mencionados con anterioridad, (SIAFI, SIGSA)

### 5. Implantación de los Sistemas y Procesos de Operación del ISSS

Como continuación del proyecto de reorganización, este proyecto se inició en el mes de abril/03 con 20 procesos y 125 procedimientos del Sistema de Salud, desarrollando como actividades principales la

definición de los requerimientos para su implantación, asesoría e inducción, conformación de equipos de trabajo locales, presentación del proyecto a los usuarios y gestión de requerimientos para su implantación.

En junio 2003, se inició la prueba piloto en tres de los 71 Centros de Atención del ISSS: Clínica Comunal Miramonte, Unidad Médica Zacamil y Hospital Médico Quirúrgico. Durante la prueba piloto se realizaron las siguientes actividades: divulgación de los procesos y procedimientos, inducción al personal participante en cada procedimiento, seguimiento a la puesta en marcha de los procedimientos y ajustes a los manuales de normas y procedimientos.

La operatividad de los procesos de las Subdirecciones Administrativa Financiera y de Aseguramiento y Atención al Cliente se realizará posterior a la implantación de los procesos de la Subdirección de Salud. Se ha implementado 55% de los sistemas y procesos de operación representando 377 procesos y 1,852 procedimientos del área de salud. Atención al Cliente lleva 8% y la Dirección Superior 20%.

Este proyecto está siendo coordinado por el Departamento de Desarrollo Institucional de la Unidad de Planificación.

### 6. Actualización de los Manuales de Organización del ISSS

Como resultado del Proyecto "Implementación de los Sistemas y Procesos de Operación del ISSS" y atendiendo disposiciones legales establecidas por la Corte de Cuentas de la República (Normas Técnicas de Control Interno: Arts. 3, 5 y 6

del Capítulo Preliminar y N.T.C.I. No. 1.15), se está desarrollando el Proyecto Actualización de Manuales de Organización del ISSS, que tiene como finalidad actualizar las funciones y las relaciones de autoridad que conforman la estructura organizativa. Este Proyecto inició en el mes de abril del 2003.

Las actividades principales del proyecto son: preparación de instrumentos para la actualización, aprobación de instrumentos, capacitación de personal técnico que coordinará, divulgación de instrumentos, actualización de manuales, revisión, corrección y aprobación. Lleva un avance de 88%.

### 7. Descripción de Puestos por áreas de efectividad y competencia.

Para actualizar y modernizar los Manuales de Descripción de Puestos de la División de Recursos Humanos, inició este Proyecto el 25 de marzo del 2003.

El objetivo del proyecto consiste en: actualizar el Manual de Descripción de Puestos del ISSS, determinando las funciones reales apegadas a los cambios adecuados a la organización del Instituto, e identificar las áreas de efectividad de cada uno de los puestos de trabajo con sus respectivas competencias.

Se definieron las diferentes áreas de efectividad, desarrollando el proyecto en 3 etapas: levantamiento de descripción de puestos, revisión de descripción de puestos y validación de puestos.

Este proyecto esta siendo coordinado por la sección Elaboración y Actualización de Normas y Manuales de la División de Recursos Humanos.

### 8. Fortalecimiento de la Atención al Cliente.

Como resultado de la Reorganización Institucional del ISSS, en diciembre del 2001, se creó según Acuerdo del Honorable Consejo Directivo No. 2001 - 1008, la División de Atención al Cliente, con el objetivo de ofrecer un servicio integral al usuario.

Para ello se han desarrollado estrategias orientadas a la atención y/o asistencia directa al derechohabiente, así como a la atención por medio de sistemas de comunicación. También se han enfocado esfuerzos en aquellos procesos que inciden directamente con la atención al cliente, a fin de eficientizarlos y mejorar los tiempos de espera para los derechohabientes. Así mismo, es competencia de esta división, el velar por la ambientación de los Centros de Atención, por lo que se han establecido los estándares de diseño y ambientación, que garanticen la comodidad de los usuarios que visitan nuestras instalaciones, y a partir de los cuales se harán las remodelaciones y ajustes correspondientes.

La División de Atención al Cliente ha operativizado varios proyectos desde su creación, entre los que se destacan: las Oficinas de Atención al Cliente o "Punto Seguros", para ofrecer, orientación, información general requerida sobre los servicios que se brindan y realizar seguimiento de los reclamos y/o sugerencias. Los Puntos Seguros implementados a la fecha son diez y están ubicados en los siguientes Centros de Atención: Hospitales 1° de Mayo, Médico Quirúrgico, Amatepec, Consultorio de Especialidades; unidades médicas: Atlacatl, Ilopango, Zacamil, Santa Tecla y 15 de Septiembre y Edificio Corporativo, comenzó a funcionar en el mes de Abril de 2003; en

ellos se han atendido más de 500,000 casos. Otro proyecto es el Centro de Llamadas, establecido desde septiembre 2002; atendiendo más de 85,000 llamadas. Otros proyectos son Facilidades Físicas para los Clientes presentando propuestas de mejoras y comodidades en la infraestructura y la simplificación de los procesos y mejoramiento continuo de los servicios, revisando los procesos y eliminando requisitos superfluos aplicando la estrategia de gestión de la calidad, desarrollando equipos de trabajo de calidad total y círculos de calidad, incorporando a más de 500 empleados.

### 9. Plan de Recuperación de la Mora Patronal al ISSS

Este proyecto inicio en el mes de mayo 2003; conforme a su aprobación según Acuerdo del Consejo Directivo 2003-0512 abril, consiste en recuperar de los patronos activos (37,791), el 10% de la mora patronal reflejada en el sistema informático, con saldos desde 1954 hasta el 31 de diciembre 2002, que asciende a \$43,667,607.58, monto del cual se ha recuperado al 30 de junio \$1.1 millones. Lo anterior basado en las políticas de recuperación: convenios de pago con exoneración, consiste en pago total ó hasta 6 cuotas mensuales; convenio de pago sin exoneración con plazos de 7 a 36 meses para pagar y abono a la mora que se acuerda una prima de 10% a 35%.

Se ha dado prioridad para recuperar la mora de 1997 a 2003, que corresponde a 4,960 patronos con un saldo de \$6,205,450.21 y aquellos casos con mora mayor de \$1,000 dólares.

Este plan es coordinado por la Jefatura de Gestión de Cobros y el apoyo de la Jefatura

del Dpto. de Administración de Recaudaciones.

### 10. Control y distribución de suministros

Con la finalidad de apoyar la calidad del servicio a los derechohabientes relacionado a la obtención de medicamentos, el 22 de agosto de 2002 se aprobó el proyecto de Creación de Farmacias Generales (Acuerdo D.G. #2002-08-0597), cuyo objetivo es descentralizar la entrega de medicamentos programados y descongestionar colas de espera, disminuyendo el índice de enfermedades nosocomiales, brindar un servicios de calidad, facilitando el retiro de medicamentos en horas no laborales y controlar los sistemas de abastecimiento en los centros de atención. También se creó la División de Control de Suministros, según Acuerdo #2003-0437-ABR. De fecha 7 de abril de 2003.

Entre los logros está: información en tiempo

real de los consumos de medicamentos, identificación de polireceta y sobreprescripción, control de demanda insatisfecha, disminución de tiempo de espera y establecimiento de enlaces entre farmacias. Se ha atendido a más de medio millón de personas desde su inicio y se ha despachado más de un millón de recetas.

## B. OTROS LOGROS EN EL ISSS

### 1. Capacitación

Para el año 2003, el Proceso de formación de personal, realizó un total de 476 actividades educativas, con 14,309 participantes, a un costo de \$301,179.32. (\$21.05 per cápita)

En el programa de formación de residentes se graduaron 32 médicos a nivel nacional en las diferentes especialidades, a un costo de \$46,503, (\$1,453.22 per cápita).

### PROCESO DE FORMACION DE PERSONAL DEL ISSS AÑO 2003

| NOMBRE DEL COMPONENTE                                      | No. DE ACTIVIDADES | No. DE PARTICIPANTES | INVERSIÓN (DÓLARES) |
|--|--------------------|----------------------|---------------------|
| Actividades de actualización y capacitación                | 423                | 13,109               | 180,073.72          |
| Cursos Técnicos formativos y adiestramiento en servicio    | 12                 | 225                  |                     |
| Cursos Nacionales Extrainstitucionales                     | 6                  | 69                   | 52,956.32           |
| Profesores invitados                                       | 9                  | 295                  | 8,461.21            |
| Organiz. de congresos y jornadas de investigac. científica | 7                  | 435                  | 11,250.00           |
| Apoyo a participación en congresos nacionales.             | 12                 | 168                  | 5,955.00            |
| Cursos en el extranjero                                    | 7                  | 8                    | 42,438.07           |
| <b>TOTAL</b>   | <b>476</b>         | <b>14,309</b>        | <b>301,179.32</b>   |

● Fuente: Memoria del Proceso de Formación de Personal, año 2003

**2- Mantenimiento y Servicios de Apoyo**

Atiende las necesidades de mantenimiento de los equipos médicos, equipos generales, de transporte, lavandería y alimentación y dietas. Las actividades principales realizadas se exponen a continuación.

1. Mecanización de los procesos de Mantenimiento y de Transporte, considerados en el proyecto MÁXIMO.
2. Capacitación sobre que hacer en caso de accidente y cuidados básicos para el mantenimiento de vehículos, a motoristas.
3. Realización de 1,245 visitas para proporcionar mantenimiento preventivo a los equipos médicos instalados en diferentes centros de atención.
4. Atención de 3,933 ordenes de trabajo de mantenimiento correctivo (87%) y preventivo (13%) respectivamente, para equipos generales.
5. Realización de 12 remodelaciones físicas en 8 centros de atención médica.

6. Se procesó en el Servicio de Lavandería 2 millones de kilogramos de ropa para uso médico hospitalario, atendiendo las necesidades de 6 hospitales de la Zona Metropolitana y de 10 centros de atención ambulatoria, incluyendo unidades médicas de la Zona Central: Santa Tecla, Quezaltepeque, Nejapa, Apopa y Aguilares, incrementándose los índices de productividad al realizar esta nueva producción con menos recursos.
7. En el Servicio de Alimentación y Dietas, se produjeron 1,5 millones de raciones, las cuales fueron servidas a pacientes en servicios hospitalarios y a personal con derecho, de las siguientes dependencias: Hospitales Médico Quirúrgico, 1º de Mayo, Psiquiátrico, Oncología, Neumológico y Servicios de Apoyo. El costo únicamente de materia prima es de \$0.72 por ración servida.

**3- Infraestructura**

La Unidad de Infraestructura, desarrolló y contrató la ejecución de proyectos de inversión real según el detalle siguiente:

| PROYECTOS EJECUTADOS DE INVERSION REAL AÑO 2003   |                 |                 |                  |
|---|-----------------|-----------------|------------------|
| DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO  | % AVANCE FÍSICO | MONTO EJEC.     | % AVANCE FINANC. |
| Reparación y Reforzamiento del Hospital Amatepec  | 100%            | \$ 1,766,087.02 | 100%             |
| Finalización y Habilitación del Consultorio de Especialidades, Obra Civil, Eléctrica y Mecánica   | 100%            | \$ 1,125,898.43 | 100%             |
| Suministro, Instalación y Puesta en funcionamiento de equipos de aire acondicionado y ventilación mecánica para torre de Oficinas Administrativas                   | 100%            | \$ 379,705.38   | 51.84%           |
| Reparación, Modernización y Puesta en funcionamiento de 2 elevadores de tracción de las Oficinas Administrativas  | 100%            | \$ 81,920.00    | 100%             |
| Suministro, Instalación y Puesta en funcionamiento de un sistema de bombeo de aguas negras para el Hospital Médico Quirúrgico                                       | 100%            | \$ 31,132.23    | 100%             |
| Suministro, Instalación y Puesta en funcionamiento de Aires acondicionado para dependencias del ISSS  | 100%            | \$ 175,795.00   | 30%              |
| Suministro, Instalación y Puesta en funcionamiento del Sistema eléctrico y Tableros inteligentes para equipos de aire acondicionado de las Oficinas Administrativas | 100%            | \$ 138,394.15   | 100%             |
| Suministro e Instalación de cableado telefónico, sistema eléctrico de potencia UPS y sistema de alarmas contra incendio del edificio Administrativo                 | 100%            | \$ 33,006.22    | 100%             |
| Adquisición de Inmueble   | 100%            | \$ 885,570.00   | 100%             |

Se han iniciado en el año 4 proyectos más, por un monto de 4.5 millones así: Construcción de 2 tramos de bóveda sobre el Arenal Tutunichapa, Hospital General, llave en mano por \$1,3 millones; readecuación de Oficinas Administrativas y locales anexos, por \$866 miles; suministro, instalación y puesta en funcionamiento de aires acondicionados y ventilación mecánica para el Hospital General por \$1.6 millones; y el suministro e instalación de divisiones y mobiliario modular para el edificio de las Oficinas Administrativas por \$705 miles. De los montos anteriores se han comprometido o pagado en este año \$1.1 millones, significando un 25% de la inversión.

**4- Adquisiciones y Contrataciones de Bienes y Servicios**

Es la responsable de las adquisiciones y contrataciones de los suministros de medicamentos, artículos generales, equipos médicos, material e instrumental médico quirúrgico necesarios para brindar la atención requerida por los derechohabientes del Instituto.

- Las principales actividades realizadas fueron:
- a) 10 contrataciones directas, por un monto de \$3,8 millones de dólares, adjudicándose 174 códigos.
  - b) 3 licitaciones de obras de inversión real por un monto de \$2,2 millones de dólares y otra obra más por invitación, con un monto de 31.1 miles de dólares.
  - c) 7 licitaciones públicas por invitación para contratar servicios y adquirir artículos generales, por un monto de \$310 mil dólares, adjudicándose 7 códigos y otras 65 licitaciones públicas de artículos generales por un monto de \$11.6 millones de dólares, adjudicando 355 códigos.

- d) 15 licitaciones públicas de medicamentos, por un monto de \$27,1 millones de dólares, adjudicándose 756 códigos, y 13 licitaciones públicas para material médico-quirúrgico por un monto de 1.8 millones de dólares.

**5- Sistema de Suministros Médicos y Aseguramiento de la Calidad.**

Esta Unidad se encarga de coordinar el sistema de suministros médicos del ISSS, entre las actividades principales en el año 2003 se tienen:

- Revisión, actualización y divulgación del listado oficial de medicamentos y cuadro básico de laboratorio clínico, material quirúrgico y otros.
- Capacitación a 75 comités locales de farmacoterapia
- Rotación de medicamentos pronto a vencer, dentro de los diferentes centros de atención
- Colaborar en la elaboración de bases de licitación (requerimientos técnicos y científicos)
- Se brindaron 465 asesorías técnicas farmacológicas
- Participación en la definición de la política nacional de medicamentos junto con el Ministerio de Salud y otras entidades.
- Se realizaron 2,020 evaluaciones por el Departamento de Aseguramiento de la Calidad a productos adquiridos por medio de licitación pública y 2,933 inspecciones a productos suministrados, siendo aprobados el 94% de acuerdo a los estándares de calidad y se rechazaron 175 productos o sea el 6%.

**6- Modernización y Desarrollo Institucional**

La Unidad de Planificación impulsa los procesos de modernización con las demás áreas operativas y de apoyo técnico. Ha implantado 55% de los sistemas y procesos de operación del ISSS, representando 377 procesos y 1,852 procedimientos en diferentes centros de atención del área de salud; en los procesos de la Subdirección de Aseguramiento y Atención al Cliente y del nivel superior, se tiene un avance del 8% y 20% respectivamente. En los procesos del área administrativa y financiera, está trabajando en la mecanización de los mismos, con el proyecto SIAFI.

El proyecto de Actualización de Manuales de Organización del ISSS, tiene un avance del 88%. También se han efectuado reorganizaciones, cuyo análisis y propuesta fue conocido y aprobado por el Consejo Directivo, en las siguientes dependencias: simplificación de la Unidad de Pensiones; creación de la División de Suministros; creación de la Unidad de Auditoría Interna; y redefinición de funciones y nombre de la Sección de Auditoría de Procesos de la División de Atención al Cliente. También ha realizado 22 estudios de factibilidad, 2 memorias descriptivas de proyectos y 19 estudios y/o proyectos.

**7- Asesoría Jurídica**

La Unidad Jurídica Asesora, brinda asesoría en los aspectos legales y aplicación de la reglamentación, que regula el funcionamiento del Instituto a los diferentes niveles de la organización. Ha brindado: 88 asesorías a la Dirección General y 160 al Consejo Directivo. Ha producido 1,644 opiniones jurídicas diversas; 2,094 diligencias judiciales y extrajudiciales; 913 contratos; 266 dictámenes sobre reintegros de gastos médicos privados; embargos ejecutados 24; determinación de responsabilidades 111.

**8- Mecanización de Sistemas**

La Unidad de Informática impulsa los proyectos de mecanización a nivel institucional (SIAFI, SIGSA y otros), a fin de lograr una mejor eficiencia en los servicios de atención a los derechohabientes al contar con sistemas más dinámicos y confiables en el procesamiento de información.

Se han instalado 835 puntos de red UTP, en diferentes edificios y centros de atención. Asimismo, se han instalado servidores en Hospital Amatepec y en el Proyecto SIAFI, para las aplicaciones utilizadas por Kactus y Máximo; en el Consultorio de Especialidades para el área de Agenda Médica, Laboratorio y Rayos X; en Edificio Corporativo para el Control de Ingresos, Afiliación y Centro de Llamadas.

Se han implantado sistemas mecanizados en farmacias en los centros de atención; sistema de emergencia y agenda médica en unidades médicas de la Zona Metropolitana; sistema de saldos de medicamentos para los Puntos Seguros.



Se creó y configuró 322 cuentas de correo electrónico a nivel nacional y se hizo un nuevo diseño para la página Web del ISSS.

**9. Plan Contingencial**

El Plan Contingencial operó desde septiembre 2002 a julio 2003, con siete componentes: consulta médica, medicamentos, consulta odontológica, procedimientos de diagnóstico y tratamiento, intervenciones quirúrgicas electivas, hospitalización y servicios de apoyo. Para la provisión de servicios continuó la operación del sistema de consulta alternativa privada, con un reembolso de hasta \$20 dólares por consulta, con un máximo de dos consultas por mes; se continuó el contrato de servicios de paquete quirúrgicos o de casos resueltos con servicios extrainstitucionales; se mantiene el convenio firmado con el Ministerio de la Defensa Nacional para

utilizar los servicios del Hospital Militar Central; se creó una farmacia general adicional a las cinco creadas en el año 2002 y se continuó los servicios del Centro de Llamadas.

Los centros de atención habilitados por el Plan Contingencial para atender las necesidades de salud de los derechohabientes fueron: Hospital Militar Central, Batallón de Sanidad Militar, Fuerza Aérea y Farmacias Generales.

Los consultorios estuvieron habilitados hasta el mes de julio 2003. Continúan funcionando el consultorio del Hospital Militar Central y las Farmacias Generales. Las atenciones reportadas durante el año 2003 fueron: 75,899 consultas médicas, 228 cirugías menores y 1,031,130 recetas despachadas.

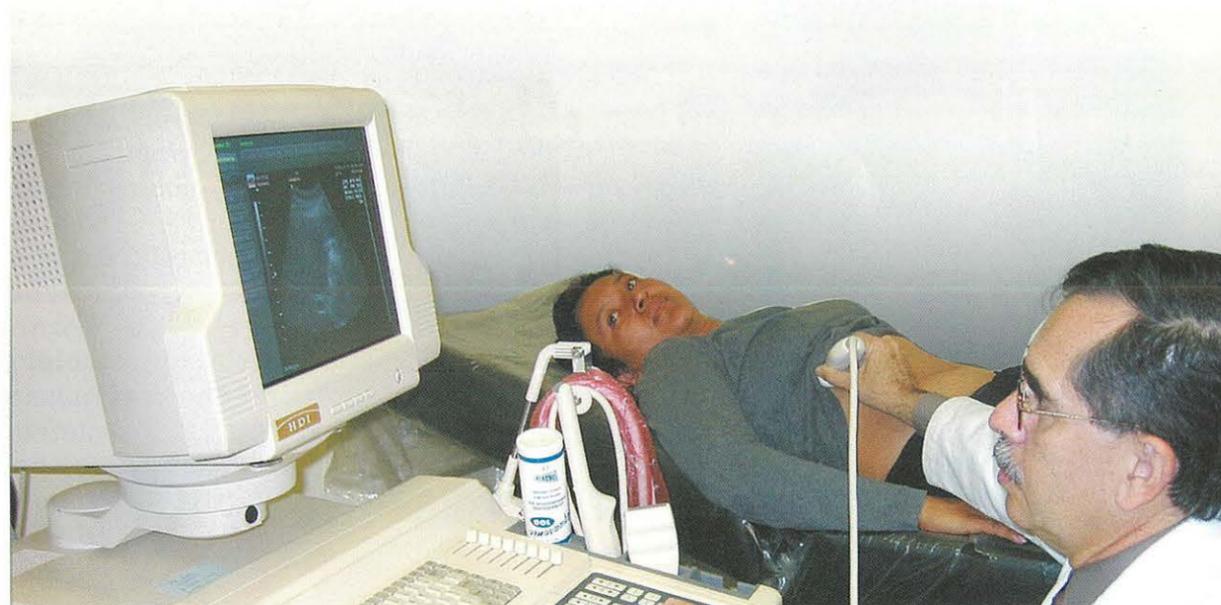


## V. Gestión Financiera del Régimen de Salud

El financiamiento para la atención de los servicios de salud y de las prestaciones económicas, se hace principalmente a través de las cotizaciones que por ley aportan los patronos y trabajadores, tanto del sector público como del sector privado; los pensionados, así como por los ingresos provenientes de las inversiones financieras, recuperación de inversiones, venta de bienes y servicios y otros ingresos. Los ingresos institucionales de acuerdo al estado de ejecución presupuestaria de ingresos se presenta en el siguiente cuadro.

| INGRESOS DEL REGIMEN DE SALUD AÑO 2003  |                             |   |
|---|-----------------------------|---|
| Rubro de Agrupación                     | Total (millones de Dólares) | Diferencia con respecto al año 2002 (Millones de dólares) |
| Contribuciones a la Seguridad Social    | 250.30                      | 8.5   |
| Tasas y Derechos                        | 0.35                        | (0.05)  |
| Venta de Bienes y Servicios             | 0.21                        | (0.19)  |
| Ingresos Financieros y Otros            | 11.9                        | 2.2   |
| Recuperación de Inversiones Financieras | 4.26                        | (5.04)  |
| Otros Ingresos                          |                             | (9.3)   |
| <b>Total</b>                            | <b>267.02</b>               | <b>(3.88)</b>   |

● Fuente: Estado de Ejecución Presupuestaria de Ingresos a Dic. 2003. Dpto. de contabilidad.



El ingreso en concepto de cotizaciones experimentó un incremento del 3.5% con respecto al año anterior; los ingresos financieros crecieron en un 22.6% con relación al mismo año; sufrieron disminución la recuperación de inversiones financieras en un 54%; el rubro de otros ingresos no aparece reportado por estar incluido en otro, y disminuyeron levemente los ingresos por tasas y derechos y la venta de bienes y servicios. En forma global los ingresos experimentaron una disminución de \$3.88 millones de dólares con respecto al año anterior.

Los egresos devengados de acuerdo a la Ejecución Presupuestaria en el año 2003, se refleja en el siguiente cuadro.

| EGRESOS DEL REGIMEN DE SALUD AÑO 2003 |                          |  |
|---------------------------------------|--------------------------|--|
| Rubro de Agrupación                   | Total (Millones Dólares) | Diferencia con respecto al año 2002 (Millones Dólares) |
| Remuneraciones                        | 128.00                   | 5.00   |
| Prestaciones a la Seguridad Social    | 26.53                    | (0.17)   |
| Adquisición de Bienes y Servicios     | 80.71                    | (0.29)   |
| Gastos Financieros y Otros            | 2.29                     | 0.09   |
| Transferencias Corrientes             | 1.55                     | 1.15   |
| Inversiones en Activo Fijo            | 15.37                    | (8.63)   |
| Inversiones Financieras               | 11.78                    | (1.52)   |
| <b>Total</b>                          | <b>266.25</b>            | <b>(4.37)</b>  |

● Fuente: Estado de Ejecución Presupuestaria Enero-Diciembre 2003. Dpto. de Contabilidad

El comportamiento del gasto en relación al año anterior presenta una disminución de 4.4 millones de dólares en término global, o sea el 1.6% con respecto a dicho año. Los rubros que han experimentado disminución son: las inversiones en activo fijo con un 35.9%; las inversiones financieras, con el 11.4%. En forma leve han disminuido las prestaciones en seguridad social (0.6%) y la adquisición de bienes y servicios (0.3%). Se observa aumento en el rubro de las remuneraciones, con un 4% y en las transferencias corrientes con un 287%.

| RESULTADO ECONOMICO DEL EJERCICIO FISCAL 2003 |   |                                    |
|---|---|------------------------------------|
| Concepto                                      | Cantidades Parciales (Millones Dólares) | Cantidad Global (Millones Dólares) |
| <b>Ingresos de Gestión</b>                    |   | <b>263.21</b>                      |
| • Ingresos de Seguridad Social                | 250.30                                  |                                    |
| • Ingresos Financieros y Otros                | 8.46                                    |                                    |
| • Ingresos por Transferencias Corrientes      | 1.85                                    |                                    |
| • Ingresos por Venta de Bienes y Servicios    | 0.56                                    |                                    |
| • Ingresos por Actualización y Ajustes        | 2.02                                    |                                    |
| <b>Gastos de Gestión</b>                      |   | <b>250.80</b>                      |
| • Gastos Previsionales                        | 26.53                                   |                                    |
| • Gastos en Personal                          | 128.00                                  |                                    |
| • Gastos en Bienes de Consumo y Servicios     | 82.46                                   |                                    |
| • Gastos en Bienes Capitalizables             | 0.77                                    |                                    |
| • Gastos Financieros y Otros                  | 0.28                                    |                                    |
| • Gastos en Transferencias Otorgadas          | 1.55                                    |                                    |
| • Costos de Venta y Cargos Calculados         | 10.00                                   |                                    |
| • Gasto de Actualizaciones y Ajustes          | 1.20                                    |                                    |
| <b>Resultado del Ejercicio (Superávit)</b>    |   | <b>12.41</b>                       |

● Fuente: Estado de Rendimiento Económico a Dic.2003, ajustado. Dpto. de Contabilidad.

# Participantes en la Elaboración del Informe de Labores 2003

- **Dr. José Antonio Pereira Galván**  
*Jefe Unidad de Planificación*
- **Dr. Edgar Alfredo Martínez**  
*Jefe Dpto. Programación y Evaluación*
- **Lic. Edgar Soto Menjivar**  
*Jefe Dpto. de Estadísticas*
- **Licda. Catalina de Murcia**  
*Subdirectora Administrativa Financiera*
- **Lic. Stanley Eugenio Hernández**  
*Subdirector de Aseguramiento y  
Atención al Cliente.*
- **Lic. Armando Barrios**  
*Secretario General*
- **Lic. Rafael A. Rodríguez Medina**  
*Jefe Unidad Financiera Institucional*
- **Ing. Carlos Armando Carbonell**  
*Jefe Unidad de Pensiones*
- **Dra. Marjorie Fortín de García**  
*Jefe División Control de Gestión*
- **Dr. Simón Baltasar Agreda**  
*Jefe División Técnica Normativa*