

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y
RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE
ATENCIÓN DEL ISSS**

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

JULIO 2019



CONTENIDO

1	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL	2
2	HOJA DE APROBACIÓN	2
3	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4	VIGENCIA	3
5	FICHA DEL PROCEDIMIENTO	4
6	DEFINICIONES	5
7	PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS	6
7.1	NORMAS DEL PROCESO	6
7.2	DIAGRAMA DE FLUJO	8
8	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	11
	ANEXOS.....	12



NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD



1 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Lic. Cecilio Rivas	Jefe Sección Cajas
Ing. Dorian Linares	Departamento Gestion Administrativa de los Servicios de Salud
Dr. Hector Cabezas	Jefe Departamento Gestion Administrativa de los Servicios de Salud
Lcda. Ana María Mendoza	Jefe Trabajo Social Hospital Regional Santa Ana
Lcda. Nury Padilla de Amaya	Jefe Trabajo Social Policlínico Zacamil
Lcda. Sara Guadalupe Sánchez	Jefe Trabajo Social Hospital Materno Infantil 1° de Mayo
Lcda. Carmen Yanira Garay	Jefe Trabajo Social Policlínico Arce
Lcda. Rina Villeda de Loucel	Jefe Trabajo Social Hospital General
Licda. Silvana Saca de Cabrera	Jefe Trabajo Social Consultorio de Especialidades
Dra. Ana Guadalupe Argueta	Jefe División Políticas y Estrategias de Salud
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez	Jefa de Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Elaborado por:	
Lic. Ricardo A. Trujillo Segovia	Analista de Desarrollo Institucional

2 HOJA DE APROBACIÓN

 Ing. Efrain E. Ofantes Martínez Jefe de Departamento Gestión de Calidad Institucional	 Dr. Herbert Rivera Alemán Director General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social	 Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Autorizó	Oficializó





3 MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- **LEY DEL SEGURO SOCIAL**
- **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
- **DECRETO N° 307, LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SALUD**
- **LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**
- **ACUERDO 2019-04-0151**

4 VIGENCIA

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos de “Emisión De Constancias Médicas y Resúmenes Clínicos en los Centros de Atención del ISSS” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

5 FICHA DEL PROCEDIMIENTO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Emisión de Constancias Médicas y resúmenes Clínicos en los Centros de Atención del ISSS
Objetivo	Establecer el marco normativo que regule la emisión de las Constancias Médicas y Resúmenes Clínicos en los Centros de Atención del ISSS, proporcionando las herramientas administrativas que faciliten la labor a trabajadores sociales y demás personal involucrado; asimismo, establecer los mecanismos de control administrativo para garantizar la prestación de los servicios demandados por los derechohabientes en el largo plazo
Alcance	Desde que el paciente solicita la constancia médica y/o resumen clínico hasta que dicha documentación le es entregada.
Dueño / Propietario	Director Centro de Atención

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Usuario/Cliente
- Solicitante	- DUI	Solicitar Constancia Médica y/o Resumen Clínico	- DUI revisado	- Trabajo Social
- Trabajo Social	- Paciente clasificado	Entrevistar a solicitante	- Solicitante entrevistado	- Trabajo Social
- Médico designado	- Paciente clasificado con documento de identidad vigente y válido	Solicitar complete formulario "Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico" y al mismo tiempo entrega formulario "Retiro de Documentos"	- Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico - Retiro de Documentos	- Solicitante
- Solicitante	- Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico	Completar formulario Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico	- Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico completo	- Trabajo Social - Dirección General
- Trabajo Social - Dirección General	- Solicitud de Constancia Médica y/o Resumen Clínico completo	Elaborar Constancia Médica y/o Resumen Clínico y solicitar formulario de Retiro de Documentos	- Constancia Médica elaborada - Resumen Clínico	- Solicitante



6 DEFINICIONES

Para efectos de comprensión de esta Normativa se entenderá por:

- a. **Constancia Médica:** es el documento elaborado por el área de Trabajo Social del ISSS, donde se hace constar la condición de salud de un paciente.
- b. **Tipos de Constancias Médicas,** las siguientes:
 - i. Fecha probable de parto.
 - ii. Estancia hospitalaria.
 - iii. Esterilización quirúrgica.
 - iv. Procedimientos quirúrgicos.
 - v. Diagnóstico y tratamiento.
 - vi. Períodos de incapacidad.
 - vii. Recomendación médica.
 - viii. Cuidados a pacientes.
 - ix. Otras que el área de Trabajo Social considere.
- c. **Resumen Clínico:** es el Resumen Médico elaborado por el Médico tratante del ISSS, sobre el Historial Clínico de las patologías de un paciente.
- d. **Trámites Migratorios:** son aquellos que se relacionen con viajes al exterior por el solicitante, por ejemplo: Justificación para salida de medicamentos para tratamientos médicos en el exterior u otros relacionados.
- e. **Trámites de Seguros Privados:** aquellos que se relacionan con requerimientos de empresas Aseguradoras Privadas por causas de hospitalización y defunción
- f. **Trámites Judiciales:** aquellos realizados por requerimientos legales ya sea de tipo civil, penal o mercantil.
- g. **Trámites Bancarios:** aquellos realizados por el paciente en las agencias del Sistema Financiero.
- h. **Trámites Laborales:** aquellos realizados por las personas en las empresas donde laboran.



7 PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

7.1 NORMAS DEL PROCESO

1. La presente normativa es de aplicación obligatoria en todos los Centros de Atención Médica del ISSS, por parte de los Directores y Administradores Locales, Jefaturas Médicas, Médicos Especialistas, Personal de Trabajo Social y (otros) designado(s).
2. No se cobrarán las Constancias Médicas detalladas en ACUERDO D. G. N° 2019-04-0151, el cual acuerda eliminar el cobro de \$2,60 para la emisión de constancias médicas y/o Resúmenes Clínicos.
3. Será el derechohabiente o la persona autorizada por éste, quien podrá solicitar y/o retirar las Constancias Médicas o Resúmenes Clínicos de su interés; para lo cual deberá presentar la Solicitud de Constancia Médica/Resumen Clínico completada (Anexo 1), Documento Único de Identidad, Carné de Minoridad o Tarjeta de Afiliación (según corresponda); y si es una persona autorizada, el Documento Único de Identidad. Se podrá solicitar además la Carta Poder que lo acredita, y en los casos de pacientes fallecidos, podrán solicitarlas su cónyuge y los familiares en línea de consanguinidad; y en ausencia de éstos, aquellos que comprueben su relación con el paciente.
4. Cuando una Institución Pública solicite un Resumen Clínico u otro documento relacionado con la atención de un paciente, se podrán otorgar a funcionario(s) o agente(s), previa identificación y oficios, que justifiquen dicha solicitud, las cuales serán requeridas a la Dirección Local del Centro de Atención¹ por:
 - a. El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
 - b. El Consejo Superior de Salud Pública y Juntas de Vigilancias de Profesión afines
 - c. El Ministerio de Trabajo y Previsión Social
 - d. La Corte Suprema de Justicia (Secretarios y Agentes Auxiliares)
 - e. La Fiscalía General de la República (Auxiliares del Fiscal General)
 - f. La Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos (Agentes Auxiliares)
 - g. Los Jueces (Secretarios de Cámara)
 - h. Los Magistrados de Cámara (Secretarios de Cámara)
 - i. Medicina Legal
 - j. La Policía Nacional Civil, previa identificación y oficio que justifiquen la actuación
 - k. Instituciones Previsionales

¹ Certificación de Expediente Clínico literal 18 página 8 del documento "Normas y Procedimiento para la Atención a Funcionarios o Agentes de Autoridad, Certificación y Secuestro de Expedientes Clínicos de Centros Médico-Hospitalarios del ISSS", Octubre 2006.

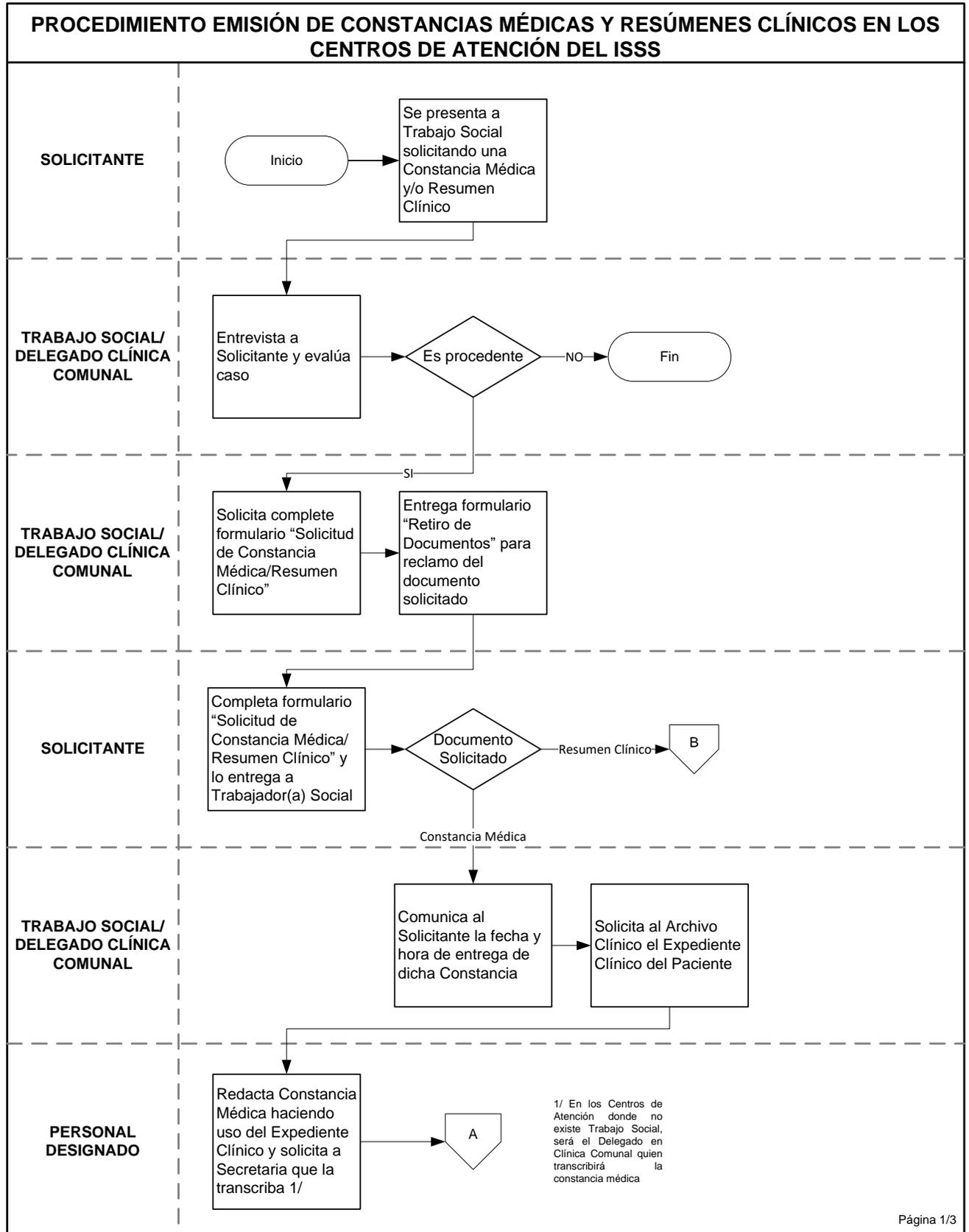


5. En los Centros de Atención, será el área de Trabajo Social quien redactará las Constancias Médicas (Anexo 3) y su autorización estará a cargo de la Dirección local. En el caso de las Clínicas Comunes, será responsabilidad del Director (o la persona de su centro que este designe por escrito) la extensión de las Constancias Médicas y/o Resúmenes Clínicos.
6. En los Centros de Atención, los Resúmenes Clínicos (Anexo 4) serán redactados por el Médico tratante de la Especialidad, quién los autorizará en conjunto con la Dirección local. Las Secretarías de la Jefatura de la Especialidad/ Servicio o de la Dirección local, apoyarán al Médico Especialista para la elaboración de los Resúmenes Clínicos, a solicitud de éste o de la Dirección Local. Los resúmenes clínicos serán entregados en la Dirección Local.
7. Toda Constancia Médica o Resumen Clínico, deberá ser redactado exclusivamente en formularios autorizados por el ISSS, incluyendo aquellos casos de cuidados a pacientes familiares de empleados del ISSS.
8. Para el retiro de Constancia Médica o Resúmenes Clínicos, el paciente deberá presentar formulario "Retiro de Documentos" (Anexo 5), el cual será entregado al momento de hacer la solicitud.
9. Se establece que el período de entrega máximo² de las Constancias Médicas a los solicitantes, será de hasta cinco (5) días hábiles después de interpuesta su solicitud y los resúmenes clínicos hasta un máximo de veinte (20) días hábiles.
10. Se tramitarán Constancias Médicas o Resúmenes Clínicos, únicamente en días y horas hábiles.
11. Trabajo Social, la Secretaría de Dirección Local o de Jefatura de Especialidad, remitirán deberán remitir el informe consolidado de las Constancias Médicas y Resúmenes Clínicos emitidos durante el mes inmediato anterior a más tardar el tercer día hábil a la Administración o Dirección Local o a la jefatura correspondiente.
12. En el caso de las Clínicas Comunes, será el Director Local, quién remitirá en los primeros 3 días hábiles de cada mes al Administrador del Centro de Atención de Adscripción (cabeza de red) el informe con el detalle y consolidado de las Constancias Médicas y Resúmenes Clínicos emitidos durante el mes inmediato anterior.
13. Cuando sea necesario y a solicitud del paciente, familiar o apoderado legal, la Dirección Local gestionará con la Subdirección de Salud y Dirección General del ISSS, la certificación de la constancia médica y/o resumen clínico.

² Art. 82 y 86 de la Ley de Procedimientos Administrativos

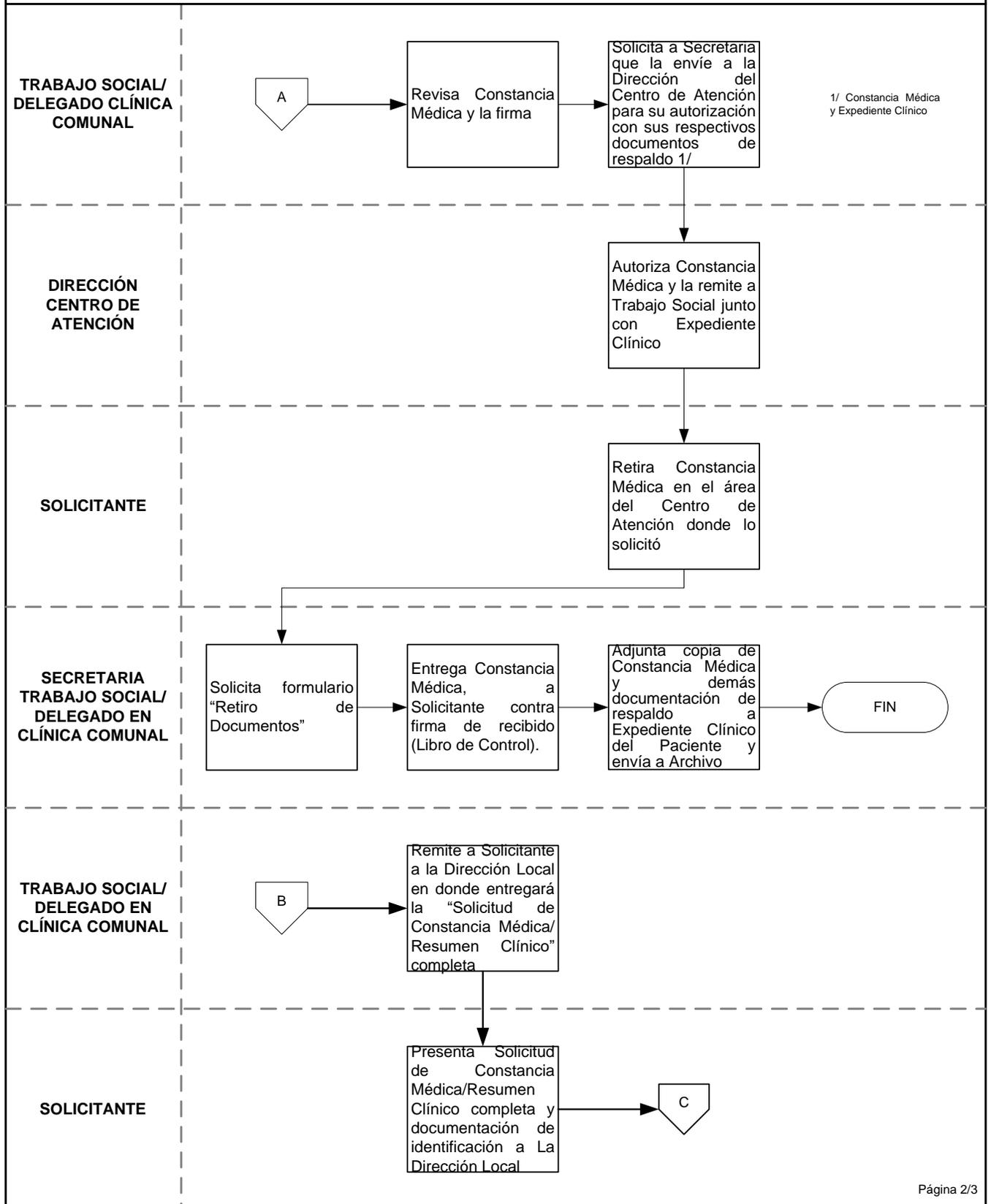


7.2 DIAGRAMA DE FLUJO



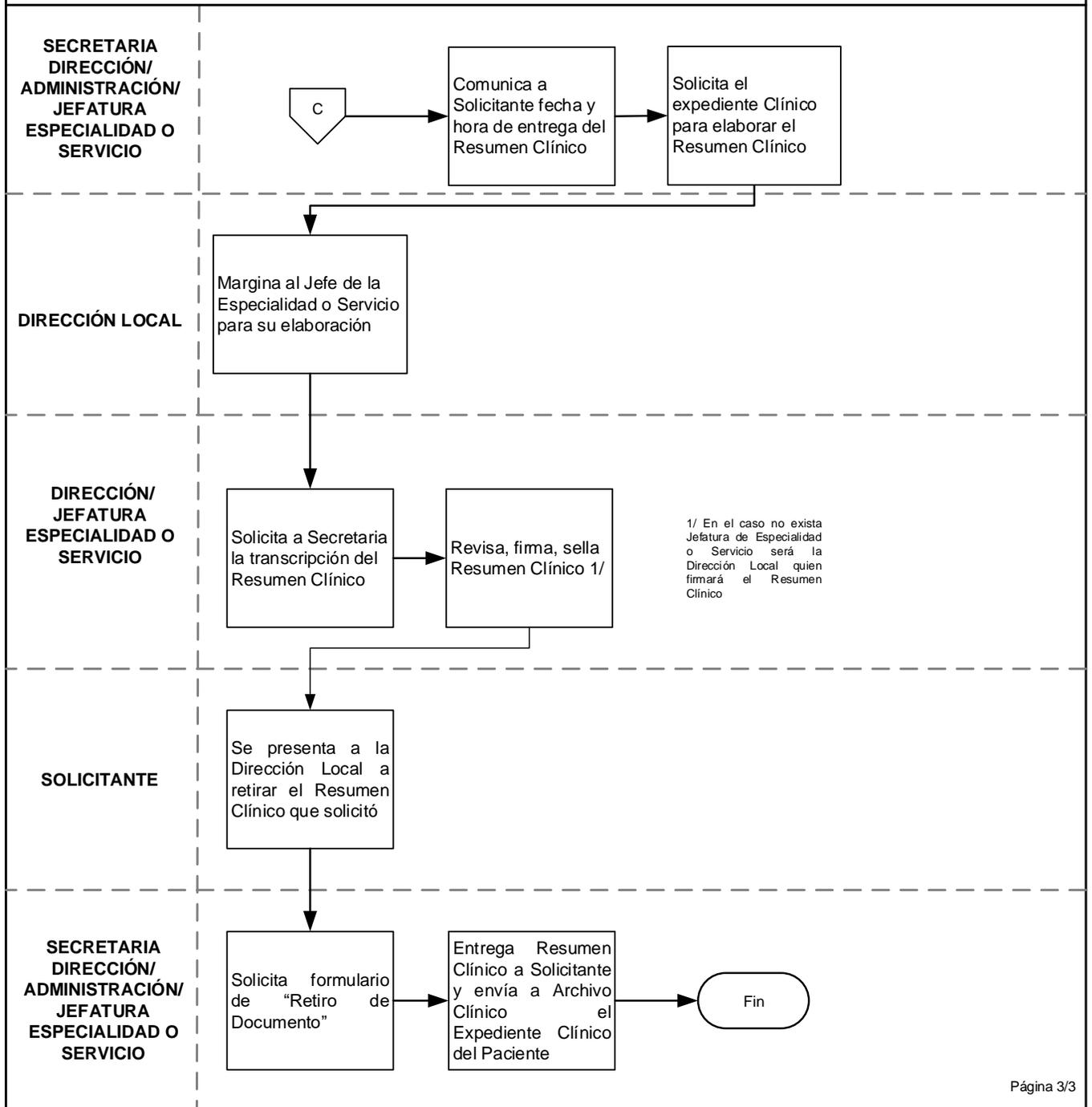


PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS





PROCEDIMIENTO EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS





NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

8 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 4.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Lic. Mauricio Ramos Falla	Kronos, S.A. de C.V.	Lic. Mauricio Ramos Falla
Fecha: noviembre 2003	Fecha: noviembre 2003	Fecha: noviembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Lic. Raúl Solano	Ing. Nelson Ayala	Dr. Guillermo González Dr. Santiago Almeida Lic. Carlos Argueta Ing. Raúl Rivas	1.0
Marzo 2007	Mayo 2007	Mayo 2007	

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Dra. Zoila Aminta Menjivar Escalante	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dra. Zoila Aminta Menjivar Escalante	2.0
Noviembre 2009	Noviembre 2009	Noviembre 2009	

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Subdirección de Salud	Ricardo Trujillo Segovia	Subdirección de Salud	3.0
Noviembre 2013	Noviembre 2013	Julio 2014	

MODIFICACIÓN:

- Se actualizó normativa y procedimiento, debido a la implantación de nuevo recibo de ingreso elaborado en SAFISSS.
- Modificación de procedimientos, ya que Trabajo Social sólo entregará Constancias Médicas. Los Resúmenes Clínicos serán entregados y elaborados por Dirección Local o Jefes de Servicio o de la Especialidad.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Dirección General	Ricardo Trujillo Segovia	Dirección General	4.0
Fecha: febrero 2019	Fecha: marzo 2019	Fecha: julio 2019	

MODIFICACIÓN:

Se elimina del documento todo lo relacionado al cobro por la emisión de Constancias Médicas y Resúmenes Clínicos.



NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

ANEXOS



**ANEXO 1
INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
TRABAJO SOCIAL**

SOLICITUD DE CONSTANCIA MÉDICA/RESUMEN CLÍNICO

Nº: _____

Centro de Atención: _____

Lugar y Fecha: _____

Respetable Señor(A) Director(A).
Presente.

Atentamente solicito a usted: Constancia Médica Resumen Clínico

A nombre del paciente: _____

con Número de Afiliación DUI Carnet de Minoridad _____

donde se haga constar la siguiente información:

Este documento lo solicito para presentarlo en: _____

Fecha de ingreso del paciente: _____ Servicio _____

Fecha de alta _____ Servicio _____

Fecha del fallecimiento del paciente: _____

Lugar de fallecimiento del paciente: _____

Nombre del solicitante: _____ Firma: _____

Parentesco con el solicitante: _____

Dirección: _____

Teléfonos: _____ DUI: _____

Fecha de recibida la solicitud: _____

Nombre, firma y sello del Trabajador(a) Social responsable

* En el caso de que el solicitante no sea el Paciente, se deberá presentar original de DUI o Carta de Poder del Paciente y entregar una copia del documento presentado, para poder realizar el trámite.



NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

ANEXO 2



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
CONSTANCIA MÉDICA PARA CUIDO DE PACIENTE EN CASA**

Centro de Atención: _____

Nombre del Paciente:												N° de Afiliación:																			
												N° de DUI:																			
Enfermedad Grave: Si No				Sexo: M F				Parentesco:																							
Nombre del Empleado:												N° Empleado:																			
Lugar de Trabajo:																															
Desde:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Ene	Feb	Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic											
Hasta:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Ene	Feb	Mar		Abr		May		Jun		Jul		Ago		Sep		Oct		Nov		Dic											
Total de días en números:												Fecha de expedición:																			
En letras:																															
Diagnóstico:																															
Justificación Médica de la necesidad de que el empleado asista al paciente:																															
Médico Tratante f. sello Nombre:						Jefe de Servicio f. sello Nombre:						Director f. sello Nombre:																			

C. SAFISS 130201517



NOMBRE DEL PROCESO: EMISIÓN DE CONSTANCIAS MÉDICAS Y RESÚMENES CLÍNICOS EN
LOS CENTROS DE ATENCIÓN DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

ANEXO 3



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES**

Alameda Juan Pablo II y 25 Avenida Norte
San Salvador, El Salvador C.A. Tel. 2591-4500

LA INFRASCrita MEDICO DIRECTOR

DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL,

HACE CONSTAR: Que según expediente clínico a nombre del paciente señor

_____, con número de afiliación _____, consulta en la
especialidad de _____ de esta Institución, desde _____ del año _____ a _____ de
_____, por el diagnóstico de _____, indicándole en su última consulta de
fecha _____ de _____, el siguiente tratamiento:

;

A solicitud del paciente y para ser presentada al _____

_____, se extiende la presente constancia en la ciudad de San Salvador, a los diez días
del mes de junio del año dos mil diecinueve.-----

"Con una visión más humana al servicio integral de la salud"

