

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**INSTRUCTIVO “PROGRAMAR CITAS DE  
TELECONSULTA A PACIENTES”**

**MAYO DE 2020**



## Contenido

PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL .....	2
HOJA DE APROBACIÓN.....	2
CAPÍTULO I. GENERALIDADES .....	3
1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. USO Y ACTUALIZACIÓN .....	3
3. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO .....	4
4. ALCANCES .....	4
5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
6. VIGENCIA .....	4
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO .....	5
7. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO .....	5
8. PROCEDIMIENTO: "PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES" .....	5
8.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO .....	5
8.2. DIAGRAMA DE FLUJO .....	7
10. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	10



NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES

DEPENDENCIAS: ISSS



### PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	DEPENDENCIA
Dr. Juan Carlos Ulloa	Jefe Unidad Vinculación Estratégica
Lcda. Claudia Campos	Jefe Departamento Atención al Usuario
<b>Elaborado por:</b>	
Lcda. Ruth Cecibel Recinos	Analista de Desarrollo Institucional
Lic. Ricardo Trujillo Segovia	Analista de Desarrollo Institucional

### HOJA DE APROBACIÓN

Lcda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Lcda. Claudia Campos Jefa Departamento Atención al Usuario
<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>

Dr. Juan Carlos Ulloa Jefe Unidad Vinculación Estratégica	Dra. Ana Guadalupe Argueta Jefa División Políticas y Estrategias de Salud	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Autorizó</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>



## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuáles sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Instructivo ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este instructivo será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del instructivo y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un documento completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- a) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del instructivo para consulta y análisis del trabajo.
- b) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el instructivo como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- c) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- d) Posterior a las actualizaciones del instructivo, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- e) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



### **3. OBJETIVO DEL INSTRUCTIVO**

Elaborar un instrumento que permita establecer los procedimientos para programar citas de orientación médica a pacientes con padecimientos clínicos generales y/o sospecha de padecer COVID- 19 a través de: Llamada telefónica, mensaje vía “WhatsApp” o auto programación en página Web establecida para ello.

### **4. ALCANCE**

El presente instructivo aplica para:

- a) Subdirección de Salud.
- b) Unidad de Vinculación Estratégica.

### **5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

Para la elaboración de este Instructivo se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, establecido a raíz de la pandemia COVID-19, el cual se detalla a continuación:

- **DECRETO LEGISLATIVO N° 593 DE FECHA 14 DE MARZO DE 2020**  
**Donde se emite “ESTADO NACIONAL DE EMERGENCIA POR LA PANDEMIA POR COVID”.**
- **DECRETO EJECUTIVO N° 19 DE FECHA 13 DE ABRIL DE 2020.- Medidas Extraordinarias de Prevención y Contención para Declarar el Territorio Nacional como Zona Sujeta a Control Sanitario, a fin de Contener la Pandemia COVID-19.**
- **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

### **6. VIGENCIA**

El presente instructivo “**PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.



## **CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO**

### **7. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO**

Establecer un medio (teleconsulta) por el cual se brinde orientación médica a pacientes con padecimientos clínicos generales y sospecha de padecer COVID- 19, de manera que éste no tenga que trasladarse a un centro de atención y así evitar su exposición de manera innecesaria y evitar riesgo de contagiarse.

### **8. PROCEDIMIENTO: “PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES”**

#### **8.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. La teleconsulta es una orientación médica a través de video llamada programada o asistencia telefónica inmediata.
2. La teleconsulta será la alternativa para que los pacientes con padecimientos generales, puedan recibir orientación médica a distancia en el tiempo oportuno.
3. La Coordinación Médica destacada en el Centro de Llamadas Médico, deberá administrar la agenda en el sistema desarrollado para la atención de video llamadas.
4. La programación de cita para orientación médica podrá realizarse por el paciente a través [consultaenlinea.iss.gov.sv](http://consultaenlinea.iss.gov.sv), llamando al 127 o escribiendo un mensaje al número de WhatsApp asignado para dicho fin.
5. El Ejecutivo de Servicio al Usuario deberá realizar la programación de citas cuando el paciente lo solicite a través de WhatsApp o del Centro de Llamadas (127), así como también de la transferencia de llamadas de emergencia que se reciban a través de dicho número.
6. El sistema mostrará la disponibilidad de cita para un máximo de 72 horas para la cita por video llamada y en caso el paciente no esté de acuerdo, el Ejecutivo de Servicio al Usuario le podrá ofrecer una orientación telefónica inmediata con el médico disponible.
7. La programación de la agenda médica para video llamadas establece un máximo de 15 minutos para la duración de la orientación médica.
8. Para realizar la programación de una cita por video llamada, es necesario que el paciente cuente con: ordenador o dispositivo móvil (Laptop, computadora de escritorio, tablet o celulares IOS y Android), correo electrónico para recibir confirmación de link para acceder a su cita y conexión a Wifi o datos móviles. Caso contrario, podrá brindársele orientación médica vía telefónica con un médico disponible.
9. Durante la atención de la orientación médica, el médico deberá completar el formulario de consulta establecido en el sistema para cada uno de los pacientes atendidos.



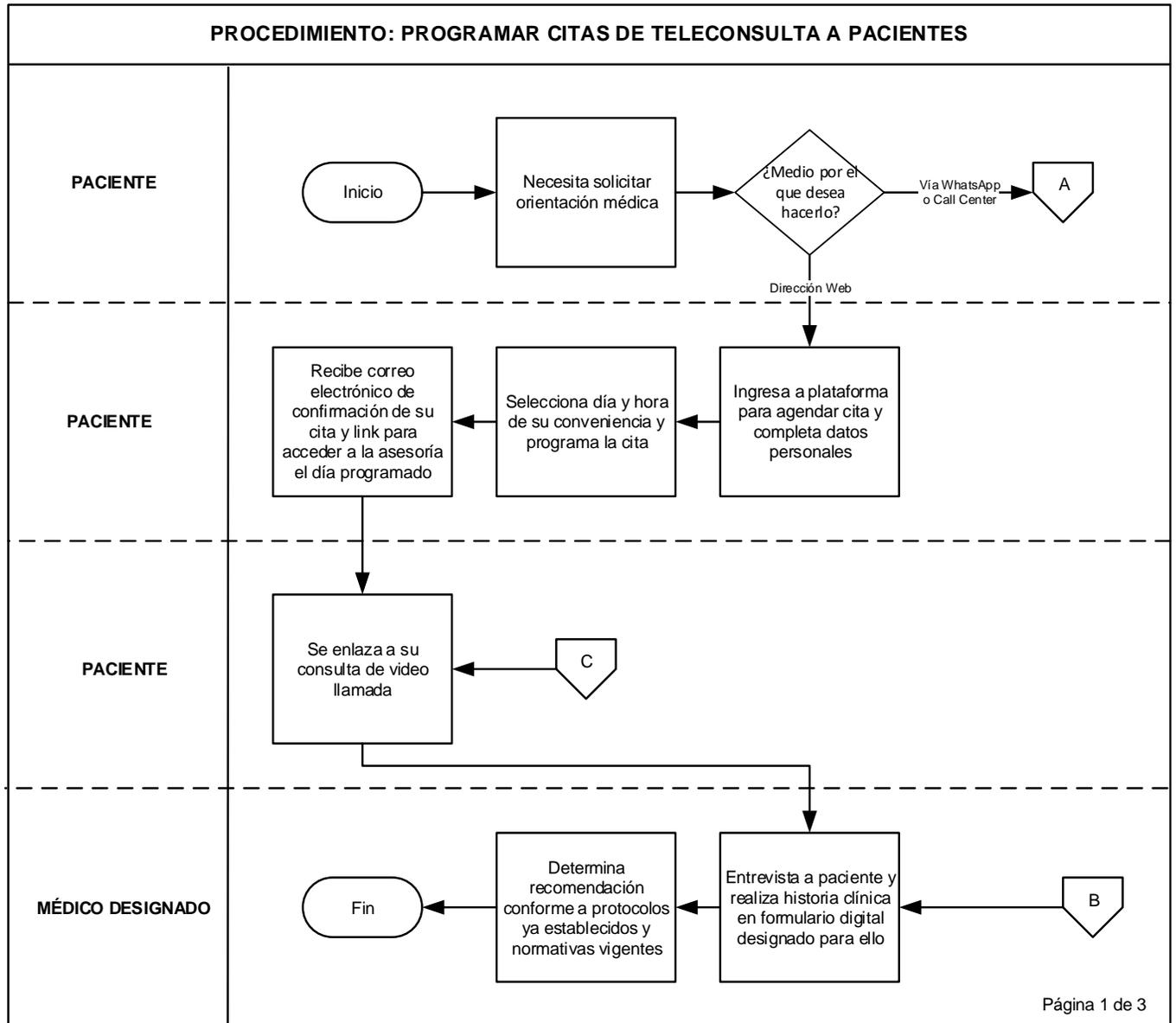
**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES**

**DEPENDENCIAS: ISSS**

10. Si el usuario no se conecta a su hora establecida de asesoría por video llamada el médico deberá realizar llamada telefónica al usuario, la llamada se realizará al pasar 5 minutos de espera.
11. Si la video llamada presenta muchos problemas de conexión, el médico deberá realizar llamada telefónica al usuario
12. Si el usuario se conecta tarde a una video llamada, restándole menos de 10 minutos para la asesoría, el medico a cargo podrá:
  - Apoyarse de otro médico y transferir video llamada a uno que no tenga cita a esa hora.
  - tomar la llamada y aclarar que en caso no se termine la orientación médica, se le devolverá la llamada de manera telefónica al quedar el medico disponible.
13. Si el usuario durante la llamada telefónica o video llamada, quiere interponer un reclamo o pedir información de tipo administrativa, el medico referirá al paciente para que llame al call center (127 opción 5 o podrá transferir llamada a dicha opción), solicitará disculpas y aclarará al usuario que ese servicio es únicamente para orientación médica.
14. Todo incidente relevante (reclamo o denuncia) de tipo administrativo que los pacientes reporten al médico, deberán reportarlo al Departamento Atención al Usuario y estos casos se gestionarán como un reclamo a través de la Sección Atención y Resolución al Usuario, tal como se hace con los casos recibidos a través del 127.



8.2. DIAGRAMA DE FLUJO

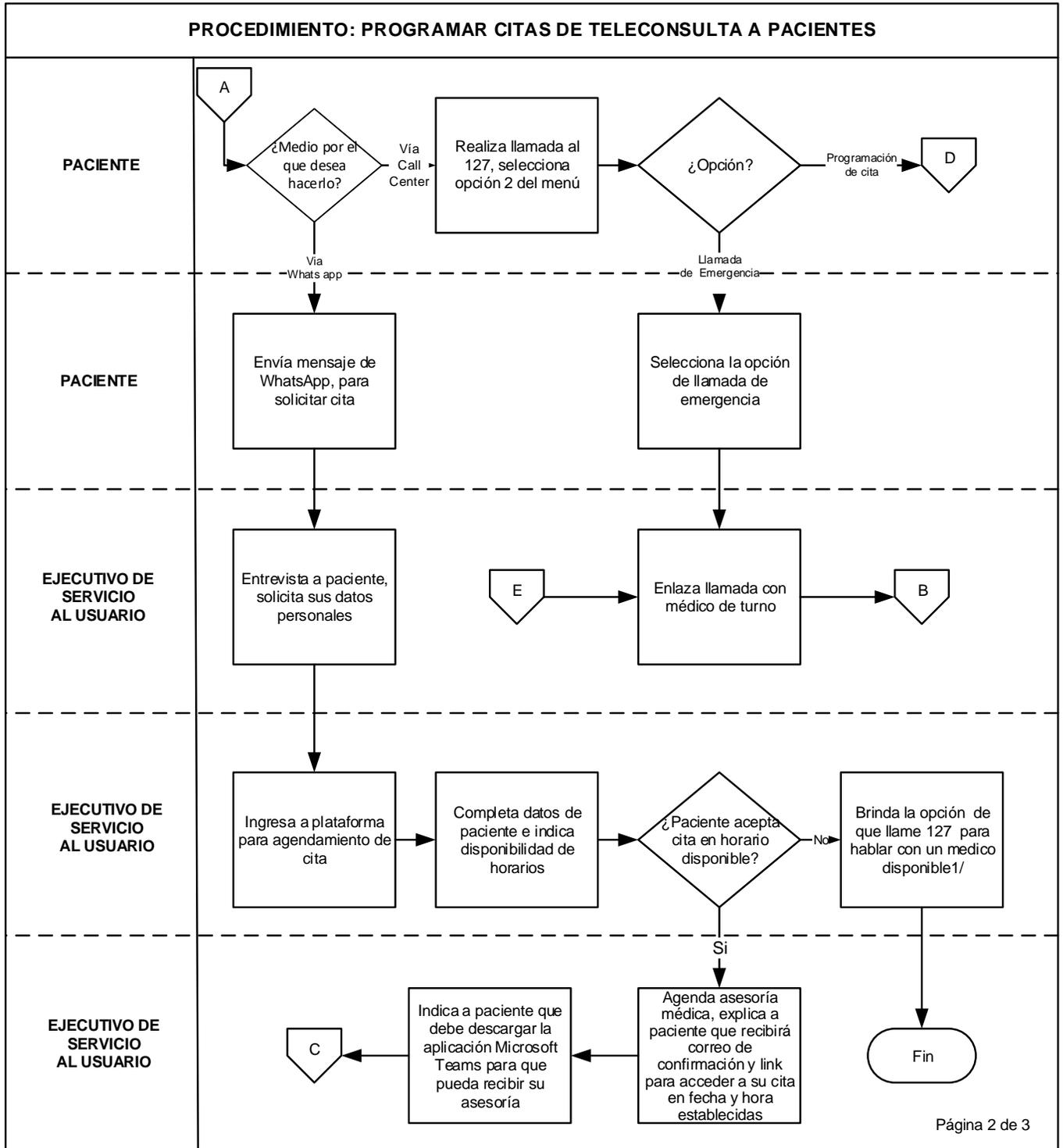




**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES**

**DEPENDENCIAS: ISSS**

**PROCEDIMIENTO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES**

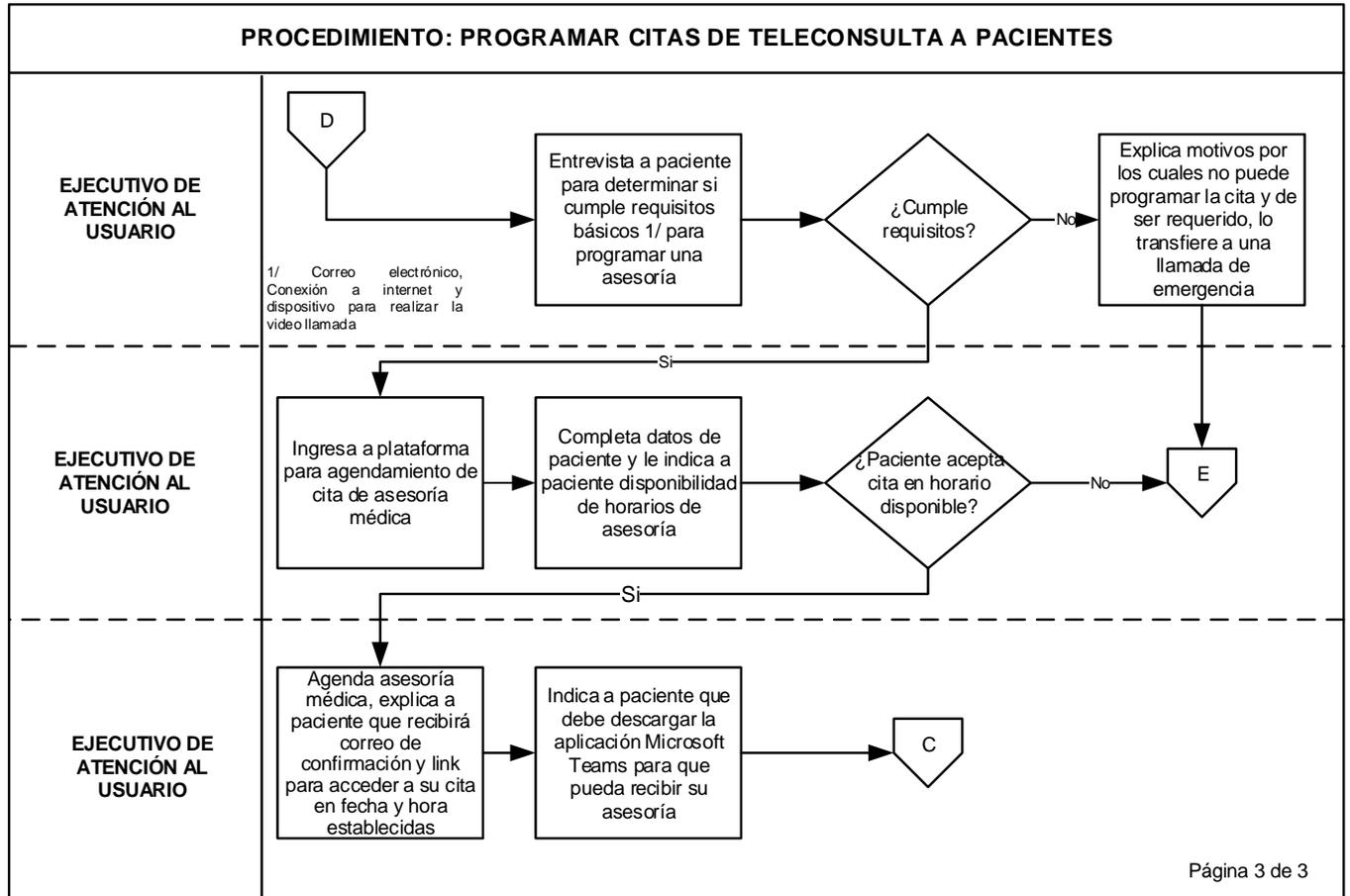




# NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES

DEPENDENCIAS: ISSS

## PROCEDIMIENTO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES





**NOMBRE DEL PROCESO: PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES**

**DEPENDENCIAS: ISSS**

## 9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Unidad de Vinculación Estratégica	Departamento de Gestión de Calidad Institucional	Dr. Juan Carlos Ulloa Jefe Unidad Vinculación Estratégica Dra. Ana Guadalupe Argueta Jefa División Políticas y Estrategias de Salud
Fecha: Abril 2020	Fecha: Abril 2020	Fecha: Mayo 2020