

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**INSTRUCTIVO DE CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS  
DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA**

**ENERO DE 2023**



**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE  
TELEMEDICINA**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**

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. ALCANCE .....	4
5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
6. VIGENCIA .....	4
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL INSTRUCTIVO .....	5
7. OBJETIVO GENERAL DEL INSTRUCTIVO .....	5
8. PROCEDIMIENTO: "CONSULTA MÉDICA A TRAVES DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA" .....	5
8.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO .....	5
8.2. DIAGRAMA DE FLUJO .....	8
9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	9



**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA**





**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**







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

NOMBRE	DEPENDENCIA
Ing. Luis Ovando	Sección de Normalización
Dr. Samuel Henríquez	Departamento Planificación en Salud
Dr. Reina María Pérez de Pérez	Sección Telemedicina
Dr. Víctor Manuel Campos	Coordinación Médica Familiar y General
Lic. Ana Guadalupe Bonilla	Asistente Subgerencia de Organización y Servicios de Salud
Dr. Jaime Antonio Castro	Subgerente de Organización de Servicios de Salud
Ing. Alicia Azucena	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Elaborado por:</b>	
Ing. Pedro Henríquez	Departamento Gestión de Calidad Institucional

**HOJA DE APROBACIÓN**

  Dra. Reina María Pérez de Pérez Jefa Sección Telemedicina	  Lcda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional
<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>

  Dr. Jose Roberto Durán Navarro Jefe Subgerencia de Servicios Operativos de Salud	  Dr. Edwin Roberto Salmerón Hernández. Gerencia de Salud
<b>Autorizó</b>	<b>Autorizó</b>

  Lic. Rosa A. Quinteros de García Jefa Unidad de Desarrollo Institucional
<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) Este documento normativo es de aplicación interna al procedimiento descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del instructivo para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el instructivo como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.
- e) 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.
- f) 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 el procedimiento para brindar consulta médica o programar citas a solicitud del paciente con padecimientos clínicos generales y/o padecimiento médico a través de: Llamada telefónica y auto programación en página Web dispuestos por el ISSS.

### **4. ALCANCE**

El presente instructivo aplica para Dr. ISSS en Línea, que a través de la modalidad de telemedicina brinda consultas médicas, soporte y la adecuada derivación del paciente, si este así lo requiere a las diferentes áreas de atención de acuerdo al portafolio de servicio y capacidad resolutoria de cada centro de atención de la Red del Sistema Nacional Integrado de Salud.

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

Para la elaboración de este Instructivo se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS OCTUBRE 2022**
- **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.**
- **Normativa para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS**

### **6. VIGENCIA**

El presente instructivo “**CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.



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

### **7. OBJETIVO GENERAL DEL INSTRUCTIVO**

Establecer la consulta médica a pacientes con padecimientos clínicos generales de manera que este no tenga que trasladarse a un centro de atención, brindando un servicio médico oportuno, resolutivo, de calidad y evitando su exposición de manera innecesaria.

### **8. PROCEDIMIENTO: “CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA”**

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

1. La Sección Telemedicina está orientada a derechohabientes de acuerdo a prestaciones de ley y convenios nacionales e internacionales, así como en casos de emergencia nacional.
2. La telemedicina es una consulta médica por medio de una llamada telefónica inmediata o video llamada programada previamente a través de un agendamiento electrónico, siendo la alternativa para que los pacientes con padecimientos generales puedan recibir una consulta médica a distancia en el tiempo oportuno.
3. La Coordinación Médica destacada en el Centro Médico de Llamadas, debe administrar la agenda médica semanalmente para la atención de video consulta.
4. El médico designado debe brindar la atención cuando el paciente lo solicite a través de del Centro de Llamadas 127, así como la atención a las llamadas transferidas por los ejecutivos del centro de llamadas ISSS.
5. La programación de una video consulta podrá ser realizada por el paciente a través del enlace [consultaenlinea.iss.gov.sv](http://consultaenlinea.iss.gov.sv), llamando al 127 (opción 1 ó 2) u otro medio de comunicación tecnológica que el Instituto habilite.
6. El médico designado debe a través de la plataforma virtual habilitada para verificar cupos disponibles para programar una video consulta en un máximo de 72 horas
7. Si no existiere cupos disponibles para agendamiento de videoconsultas o en caso el paciente no esté de acuerdo con el horario disponible, el médico le podrá ofrecer una teleconsulta inmediata.
8. La programación de la agenda médica para video consulta establece un máximo de 15 minutos de duración para la atención por paciente.





**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE  
TELEMEDICINA**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**

9. Para realizar la programación de una cita por video consulta, es necesario que el paciente cuente con: ordenador o dispositivo informático (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.
10. Si el usuario no se conecta a la hora establecida para su video consulta; el médico debe realizar llamada telefónica al pasar 5 minutos de espera.
11. Si una video consulta presenta muchos problemas de conexión, el médico debe realizar llamada telefónica al usuario.
12. Si el usuario no se conecta a la hora programada a la video llamada, restándole menos de 10 minutos para la asesoría, el médico a cargo debe:
  - a) Apoyarse de otro médico y transferir video llamada a uno que no tenga cita a esa hora.
  - b) 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 médico disponible.
13. Durante la atención de la consulta médica el médico debe completar la historia clínica en la plataforma virtual habilitada para cada uno de los pacientes atendidos.
14. Si el usuario durante la video llamada o tele consulta, quiere interponer un reclamo o pedir información de tipo administrativo, el médico referirá al paciente para que llame al centro de llamadas (127 opción 5 o podrá transferir llamada a dicha opción), orientará y aclarará al usuario que ese servicio es únicamente para consulta médica.
15. Todo incidente relevante (queja, reclamo o denuncia) de tipo administrativo que los pacientes reporten al médico, este debe comunicarlo al Departamento Atención al Usuario. 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.
16. En los casos que el paciente, familiar o responsable solicita visita domiciliar y si a criterio médico lo amerita, se debe realizar coordinación con equipos interdisciplinarios de centros de atención de la red.
17. Los pacientes que cumplan con los criterios para la atención paliativa, el médico debe realizar consulta médica y evaluación con el instrumento NECPAL, y si cumple con criterios se presenta el caso a médicos responsables para coordinación de visita domiciliar, anexando a través de correo documentos pertinentes del paciente.



**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE  
TELEMEDICINA**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**

18. En los casos de pacientes con emergencia o urgencias médicas, el médico según su criterio verificará de acuerdo a la evaluación clínica la necesidad de:
  - a) Gestionar el traslado extra hospitalario, por lo que se coordinará con médico del sistema de emergencias médicas (SEM) u otra institución que brinde transporte extra hospitalario.
  - b) Simultáneamente se presentará el caso al médico de la selección o coordinador de la emergencia del centro receptor (segundo o tercer nivel del sistema nacional integrado de salud).
19. El médico de la sección de telemedicina debe realizar el monitoreo del paciente durante el traslado hasta ser recibido en el centro receptor.
20. En el caso en que el paciente necesite ser evaluado presencialmente en el área de consulta externa, el médico según su criterio clínico debe:
  - a) Emitir una Referencia, Retorno e Interconsulta en formato electrónico PDF con su firma y sello correspondiente más el visto bueno de la Sección de Telemedicina.
  - b) Enviar vía correo electrónico al Director local del centro donde se refiere. El correo debe contener adjunto toda la documentación pertinente como respaldo científico y enviará el formulario de la referencia al paciente por medios de comunicación vigentes, para que posteriormente la presente impresa al centro de atención donde fue referido.
21. El médico de la Sección Telemedicina podrá prescribir medicamentos de acuerdo al Listado Oficial de Medicamentos (LOM) vigentes.
22. El médico de la Sección Telemedicina utilizará las herramientas informáticas que el ISSS ponga a su disposición, para que producto de su consulta se pueda generar receta electrónica la cual deberá cumplir con las normas nacionales e internacionales vigentes.
23. El médico de la Sección Telemedicina informará al paciente, familiar o responsable sobre las opciones de dispensación de medicamentos:
  - a) Entrega en farmacias generales o del centro de atención de su conveniencia.
  - b) Envió a su domicilio o lugar de trabajo a través de empresa encargada de entrega de paquetes (currier).
24. En el caso que el médico de la Sección Telemedicina extienda incapacidad, debe cumplir con lo establecido en la " Normativa para el Otorgamiento de Incapacidades Temporales y Licencias por Maternidad a los Asegurados del ISSS".
25. La Sección Telemedicina podrá coordinarse con las diferentes especialidades y sub especialidades para establecer procesos de tele asistencia para brindar las atenciones de salud.

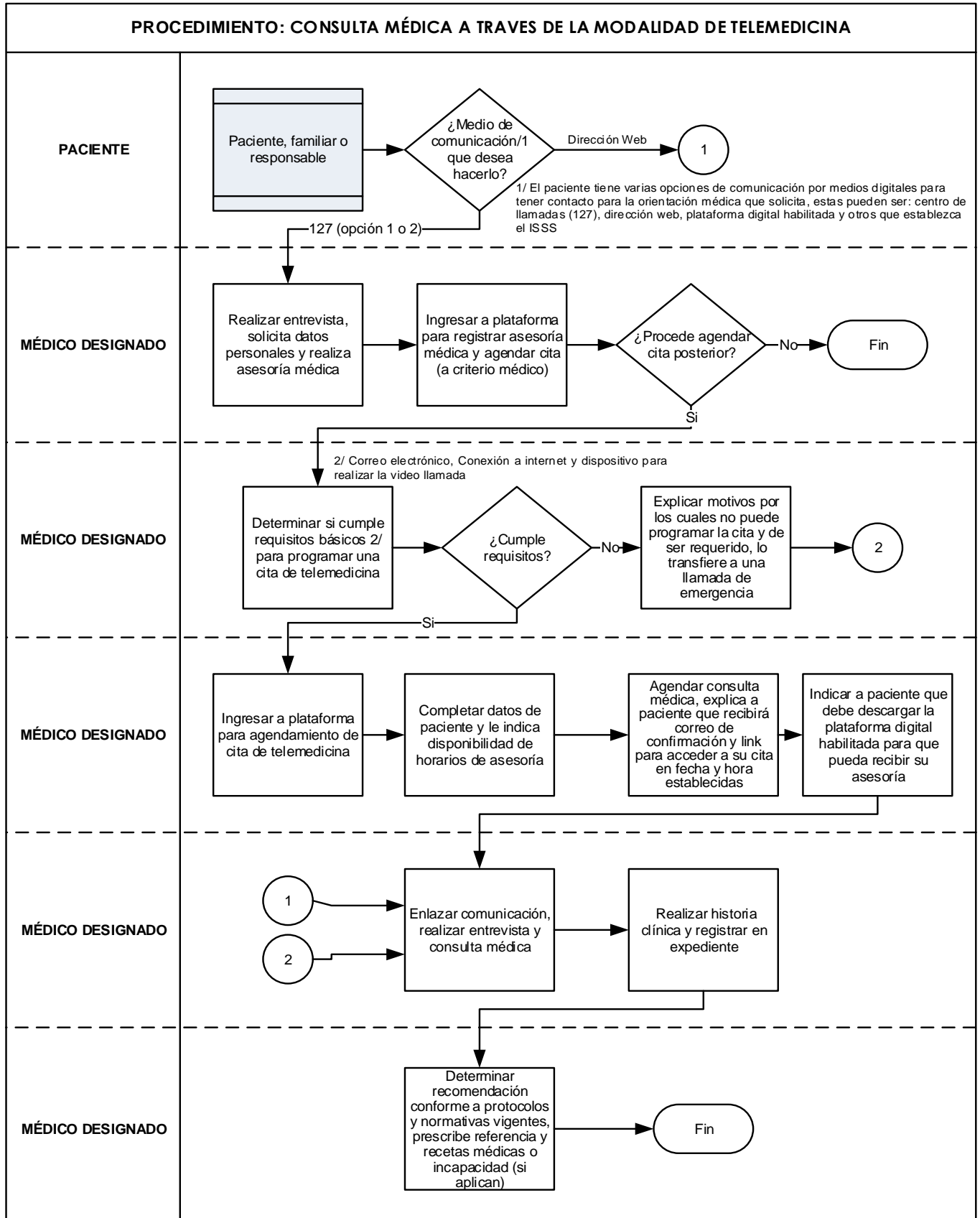




**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE TELEMEDICINA**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**

**8.2. DIAGRAMA DE FLUJO**





**NOMBRE DEL INSTRUCTIVO: CONSULTA MÉDICA A TRAVÉS DE LA MODALIDAD DE  
TELEMEDICINA**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN TELEMEDICINA**

**9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS**

**VERSIÓN 1.0**

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
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

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Dr. Jose Roberto Duran Navarro Subgerencia de Servicios Operativos de Salud	Ing. Pedro Henríquez Departamento de Gestión de Calidad Institucional	Dr. Edwin Roberto Salmerón Hernandez. Gerencia de Salud	<b>1.0</b>
Fecha: Enero 2023	Fecha: Enero 2023	Fecha: Enero 2023	
MODIFICACIÓN: Se actualiza el presente instructivo e incluye normas que contemplan el apoyo a la atención paliativa y soporte para el traslado de pacientes extra hospitalarios, sustituye al INSTRUCTIVO "PROGRAMAR CITAS DE TELECONSULTA A PACIENTES" (MAYO 2020)			