

Dependencia:
Unidad de Desarrollo Institucional
Departamento Gestión de Calidad Institucional



COD
MP - S - 031

Versión
6.0

Aprobación
Junio 2023

Gerencia de Salud Subdirección Logística

Manual de Proceso

**Solicitar el reconocimiento
del valor de gastos médicos,
medicamentos o insumos
médicos**

MP

AUTORIZADO

F.

Licda. Wendy Melara

Subdirectora Logística



REVISADO

Licda. Rosa Alba Quinteros

Jefatura Unidad de Desarrollo
Institucional



APROBADO

F.

Dra. Mónica G. Ayala Guerrero

Directora General del ISSS



F.

Dr. Edwin Roberto Salmerón

Gerente de Salud



GOBIERNO DE



EL SALVADOR



Contenido

Portada

- I. Propósito
- II. Marco legal y documentos de referencia
- III. Alcance
- IV. Vigencia
- V. Definiciones
- VI. Desarrollo
- VII. Disposiciones generales
- VIII. Responsabilidades en el proceso
- IX. Registros y formularios utilizados en el proceso
- X. Personal que participó en la elaboración o validación del documento
- XI. Registro de actualización del documento
- XII. Anexos
- XIII. Registro de Adendas



I. Propósito

Servir de guía para el análisis y la verificación de la pertinencia de las solicitudes para reconocer el valor de los gastos incurridos por el usuario al recibir servicios médicos, hospitalarios, insumos médicos y/o medicamentos fuera del ISSS, según lo establecido en el artículo 40 de las Disposiciones Generales de Presupuestos, que establece: “Sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 17 del Reglamento para la Aplicación del Régimen del Seguro Social, en casos excepcionales el Instituto reconocerá el valor de los gastos ocasionados por la atención médico-quirúrgica o dental, hospitalización y medicinas (medicamentos) suministradas y exámenes practicados a los asegurados que, por razón del lugar, gravedad, urgencia u otras circunstancias similares, no hayan sido atendidos en los servicios del Instituto, previa calificación y justificación ante el Consejo Directivo”.

II. Marco legal y referencia

- Acuerdo de Consejo Directivo #2020-1654.SEP
- Acuerdo de Consejo Directivo #2019-2172.NOV
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).
- Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)
- Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y Prestadores de Servicios de Salud
- Disposiciones Generales de Presupuestos

III. Alcance

Es aplicable al Departamento Servicios Administrativos de Salud y la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores del ISSS, que ejecutan los procedimientos operativos para analizar las solicitudes de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos descritos en éste manual.

IV. Vigencia

El presente documento tiene un período de vigencia de cinco años a partir de la fecha de su divulgación, sustituyendo la versión anterior y/o afines incluidos en el mismo.

V. Definiciones

- **Desabastecimiento local y nacional de medicamentos o insumos:** El desabastecimiento de medicamentos (falta de suministro o existencias) puede ser tanto una falta temporal de medicamentos o diagnósticos que se resuelve con el tiempo como la retirada del mercado por parte de un titular de una autorización de comercialización si esta escasez se convierte en el cese permanente del suministro en el área afectada (país).
- **Recurso de Reconsideración:** Es el que se presenta ante el mismo órgano que dictó un acto, para que lo revoque, sustituya o modifique por contrario imperio.
- **Plan de reintegro de gastos médicos, medicamentos o insumos:** Es un plan de salud específico basado en la cuenta que permite a los empleadores proporcionar reembolsos definidos no gravados a los empleados por los costos médicos calificados, incluyendo las primas mensuales y costos de su bolsillo, como copagos y deducibles.
- **Listado oficial de medicamentos:** Consta de los mínimos medicamentos necesarios para un sistema básico de atención de salud, e incluye los medicamentos más eficaces, seguros, la dosis recomendada, las indicaciones de uso, las contraindicaciones y precauciones de uso y costo eficaces para trastornos prioritarios.
- **Listado oficial de insumos:** Son listados de insumos para la salud seleccionados por su eficacia y seguridad, necesarios para brindar atención médica, donde cada insumo tiene una clave y nombre genérico.
- **Estatus de inscripción del solicitante:** Es la categoría de registro asignada a un usuario que le brinda una calidad de atención médica, que lo identifica y le brinda beneficios de salud. Pueden ser: Cotizante, beneficiario, pensionado, beneficiario de fallecido, pensionado de fallecido, trabajador (a) independiente, empleado (a) del sector doméstico, entre otros.
- **Portafolio de servicios de salud:** Es un documento o una presentación donde se detallan las características de la oferta de servicios de salud.
- **Reconocimiento de gastos médicos, medicamentos o insumos:** Es un procedimiento para reconocer el valor de gastos médicos, medicamentos o insumos con base en el valor de las facturas validadas, presentadas por el usuario.



VI. Desarrollo

A. Reconocimiento del valor de gastos médicos fuera del ISSS

1. La Secretaria del Departamento Servicios Administrativos de Salud recibe el formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos” presentado por el usuario de forma presencial o electrónica y las solicitudes presentadas en los centros de atención, revisa que la documentación este completa, correcta y crea un expediente administrativo asignándole un número de expediente.
2. El Colaborador Técnico Administrativo y Médico asignado por la Jefatura Departamento Servicios Administrativos de Salud prepara la ruta de intervención del caso, solicitan a la Sección Control de Costos el análisis sobre los comprobantes de pago (facturas o tickets según lo establecido en el Código tributario) y el monto a reintegrar en caso de ser aprobado; además, prepara y envía nota a los centros de atención del ISSS, especialidades involucradas o áreas correspondientes para la gestión de expediente clínico y opiniones técnicas, relacionados al caso.
3. El Colaborador Técnico Administrativo al recibir las opiniones solicitadas a centros de atención y/o especialistas y también el informe técnico de la Sección Control de Costos, verifica que este toda la información completa y la traslada al Colaborador Técnico Médico para que realice el análisis del caso, prepare el informe técnico y propuesta de resolución obteniendo la validación de este por parte de la Jefatura del Departamento Servicios Administrativos de Salud. Al poseer el visto bueno por parte de la Jefatura del Departamento, los colaboradores técnicos preparan hoja de análisis para Consejo Directivo y la envían junto con el expediente administrativo y el informe para visto bueno de la Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud y la Gerencia de Salud.
4. Al recibir el visto bueno por parte de la Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud y Gerencia de Salud, el Colaborador Técnico Administrativo o Médico solicita y recibe informe de medidas administrativas (en base a acuerdo 2019-2172 NOV) en los casos que sea requerido, posteriormente prepara expediente y archivo de presentación del caso, para que en conjunto con la Jefatura de Departamento Servicios Administrativos de Salud lo presenten ante Consejo Directivo.
5. El Colaborador Técnico Administrativo al recibir acuerdo de resolución del caso y expediente administrativo, notifica al paciente. Si el acuerdo de resolución del caso es el pago al usuario, envía expediente y copia del acuerdo con nota de remisión firmada por jefe de Departamento Servicios Administrativos de Salud a Sección Tramite de Pago; caso contrario entrega al paciente

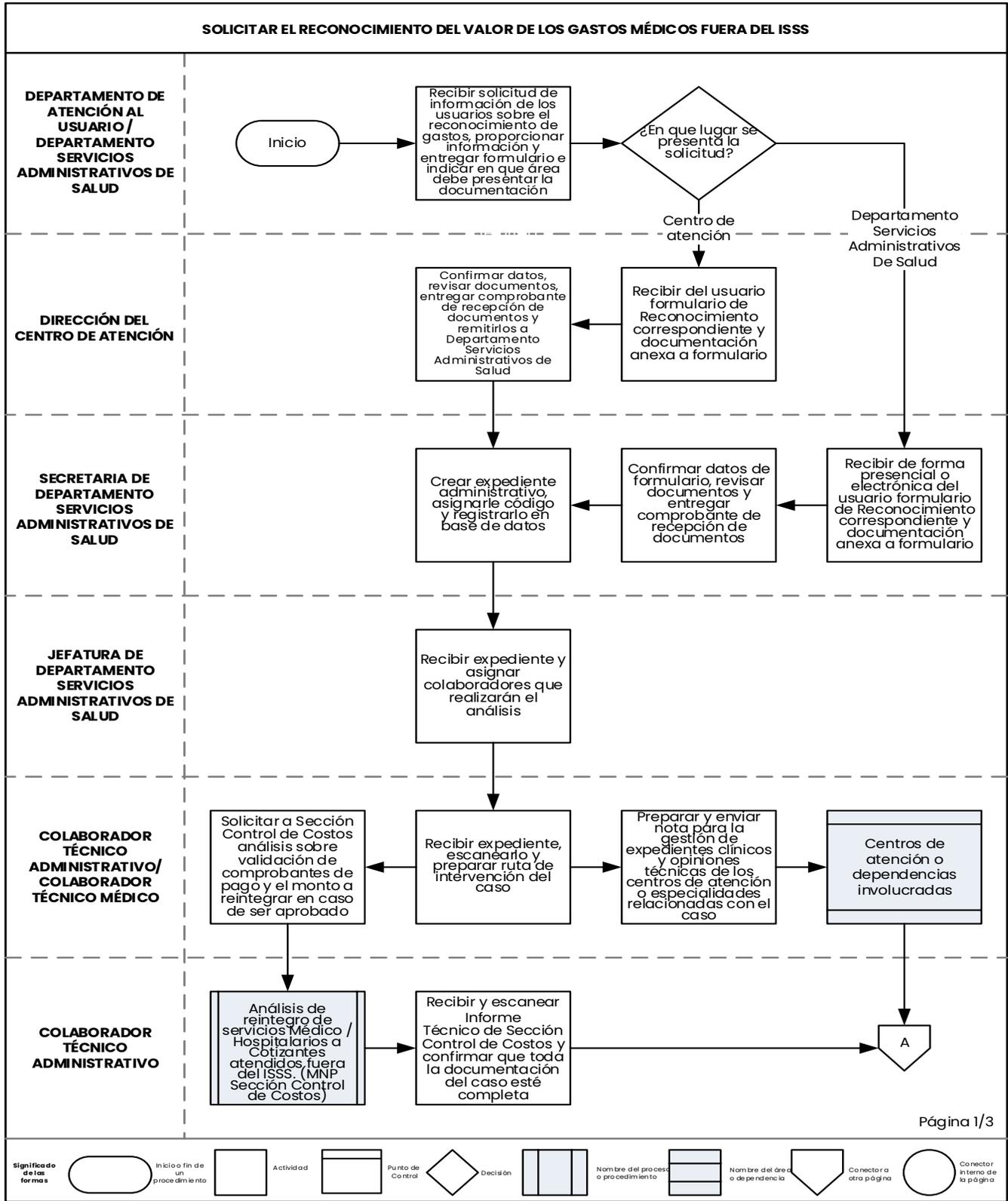


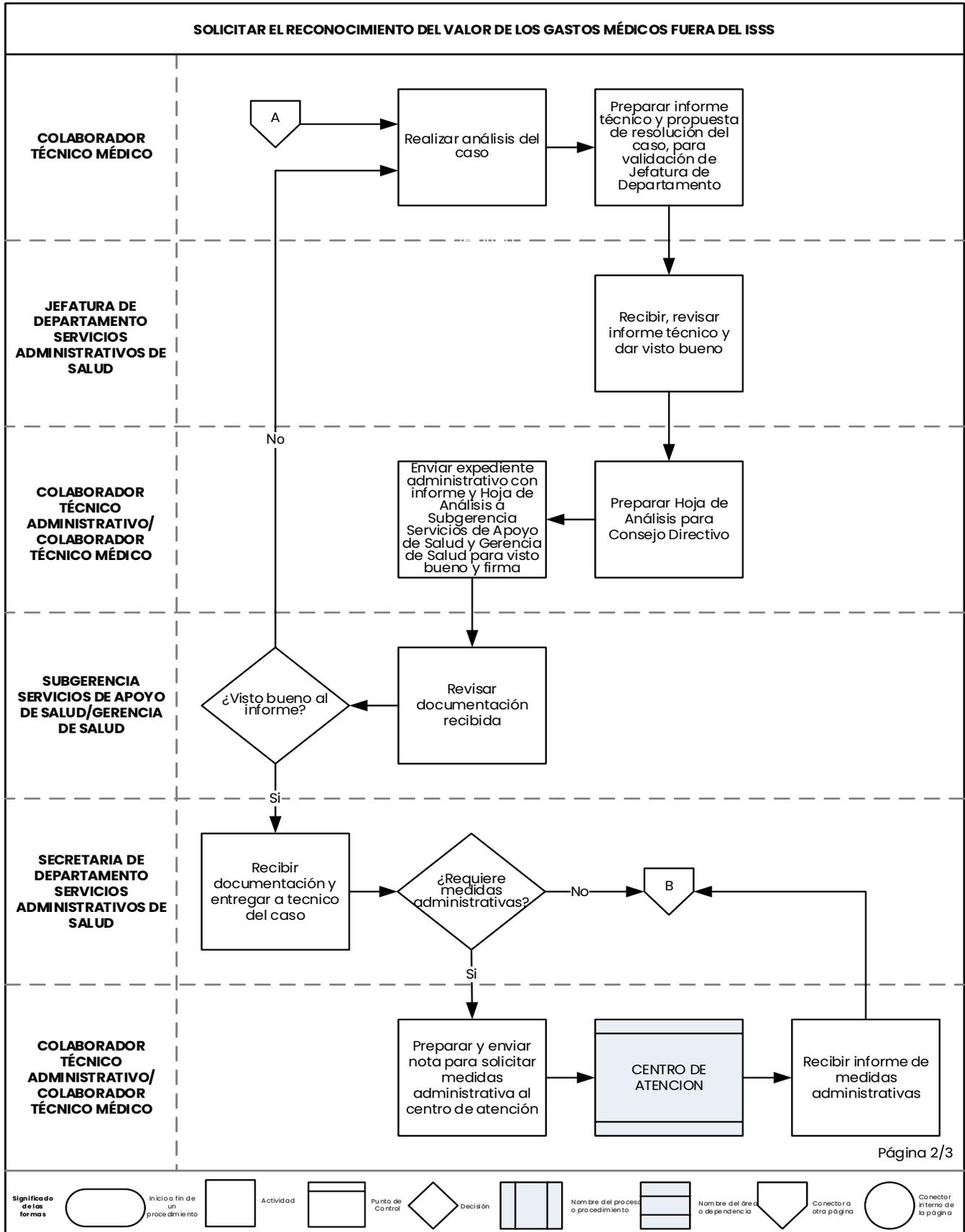
copia de acuerdo, y archiva el expediente administrativo. El acuerdo de resolución del caso podrá ser entregado al paciente de forma física o electrónica según este lo requiera.

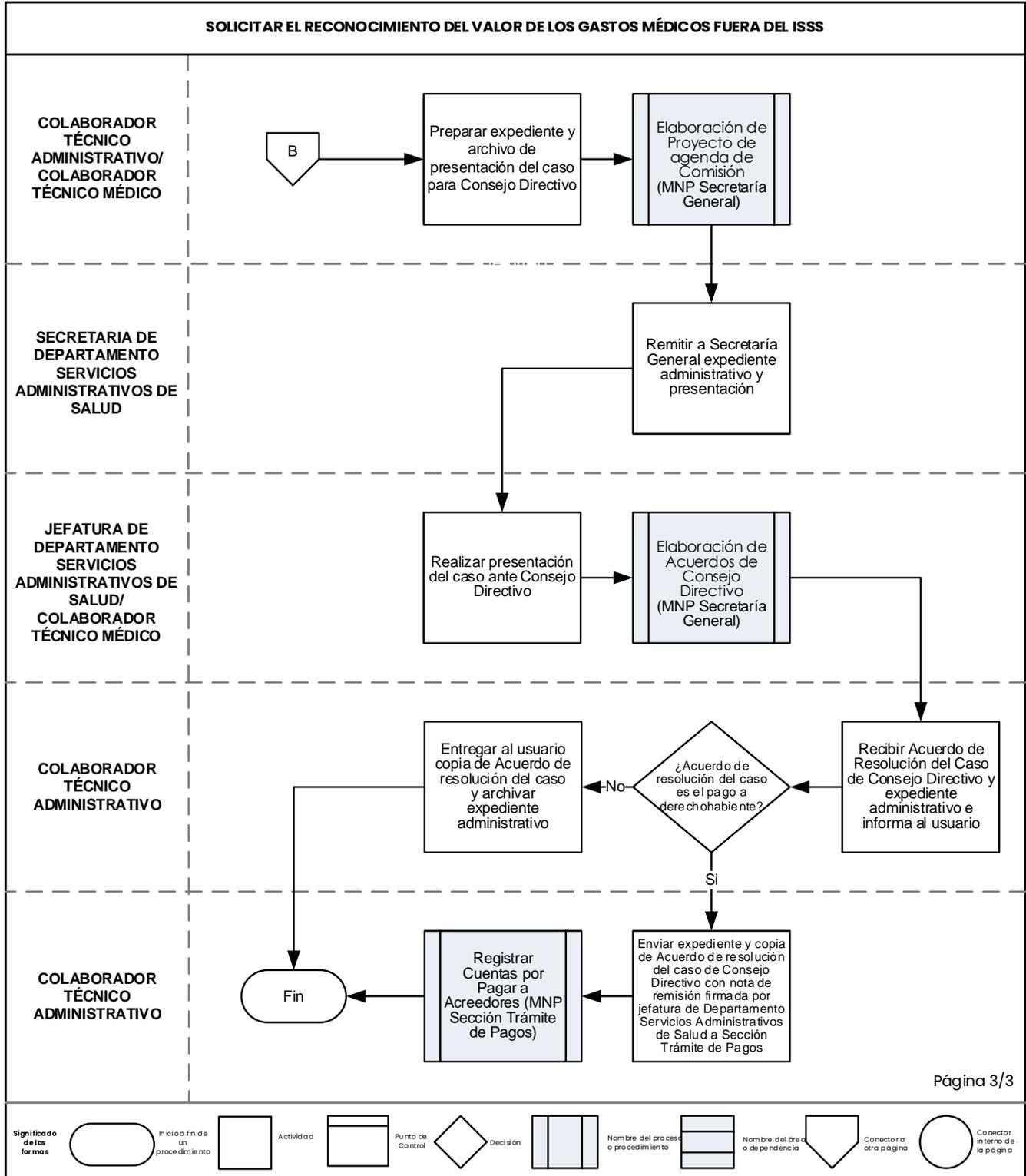
6. En los casos que sean denegada la solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos por parte del Consejo Directivo, y que el paciente requiera la devolución de los documentos originales que presento cuando inició el trámite, se le devolverán según lo constatado en la hoja de recepción de documentos firmando de recibido, y quedando el expediente administrativo conformado con las copias de los documentos devueltos.



• **Flujograma del proceso**







- **Disposiciones específicas**

1. El ISSS reconoce los gastos incurridos por el usuario dentro del territorio salvadoreño en concepto de servicios médicos (consultas médicas, hospitalización, procedimientos, medicamentos, insumos médicos y odontológicos, atención dental, exámenes de gabinete y laboratorio), cuando cumpla al menos una de las siguientes condiciones:
 - a) En situaciones de enfermedad o lesiones muy graves, con compromiso vital o de secuela o discapacidad permanente del paciente que requiera atención de emergencia y que por razón del lugar no haya un centro de atención del ISSS accesible y disponible al momento de la emergencia.
 - b) Cuando el paciente haya optado en primera instancia acudir al ISSS y por fallas en el proceso de atención, seguimiento o cualquier otra causa atribuible al ISSS o su personal, el paciente no haya sido atendido dentro de los plazos razonables en relación al diagnóstico, riesgo y urgencia del caso, según lo establecido en las normas vigentes relacionadas a la atención por riesgo.
 - c) Cuando en caso de enfermedad crónica, después de haber sido atendido en el ISSS y de acuerdo a la condición de cronicidad y categorización de riesgo del paciente, no haya sido atendido dentro de los plazos razonables por fallas en el proceso de atención o cualquier otra causa atribuible al ISSS o su personal, según lo establecido en las normas vigentes relacionadas a la atención por riesgo.
 - d) Cuando habiendo sido atendido en el ISSS, se hubiese errado en el diagnóstico, obviándose una patología grave y con riesgo de complicaciones relevantes que ameriten atención médica o tratamiento inmediato.
 - e) En situaciones especiales de causa mayor ajenas al ISSS, pero que vulneren de manera significativa y demostrable la capacidad de atención al usuario, en caso de enfermedades graves o urgentes.
2. Para solicitar el reconocimiento de gastos médicos, el paciente o su apoderado presenta o remite al Departamento Servicios Administrativos de Salud o centro de atención los documentos siguientes:
 - a) Formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos” debidamente completado, anexando documento (carta/solicitud) dirigido a Consejo Directivo señalando detalladamente las causas de la solicitud.
 - b) Presentar para verificación de información DUI original (Para los menores de 18 años original de tarjeta de afiliación, partida de nacimiento o documento de identificación vigente).



- c) Resumen clínico de las atenciones médicas u odontológicas privadas recibidas, firmado y sellado por profesional médico tratante.
 - d) Presentar todos los documentos que prueben la existencia del padecimiento y el tratamiento médico recibido, según corresponda: - Exámenes de laboratorio y gabinete realizados en los servicios privados - Reporte histopatológico (estudio de biopsia) - Copia de expediente clínico privado - Placas de estudios de imágenes radiológicas -Videos de procedimientos médicos - Cualquier reporte, examen o resultado médico emitido durante la prestación del servicio.
 - e) En caso de procedimientos quirúrgicos, incluir copia de reporte operatorio.
 - f) Comprobantes de pago sin alteraciones y debidamente cancelados (facturas o tickets según lo establecido en el artículo 107 del Código Tributario), de los gastos emitidos por el centro asistencial donde fue atendido y de otros gastos relacionados, a nombre del paciente o de quien incurre en los gastos.
3. La secretaria del Departamento Servicios Administrativos de Salud crea un expediente administrativo por cada caso y le asigna número, el cual está conformado por 3 componentes: el primero, corresponde a la letra inicial del estatus de inscripción del solicitante; el segundo, es un número correlativo de solicitudes que se reinicia cada año y el último, corresponde al año en curso. Así:

Status de inscripción del solicitante	Ejemplo
C:cotizante	P-01/2021
B: beneficiario	
P: pensionado	
CF: cotizante fallecido	
BF: beneficiario fallecido	
PF: pensionado fallecido	

4. El Colaborador Técnico en Salud del Departamento Servicios Administrativos de Salud verifica si el asegurado o beneficiario contaba con derecho para atención en el ISSS durante la fecha o periodo del gasto médico, apoyándose de ser necesario con la Sección Acreditación de Derechos.
5. En la fase de investigación y en caso de ser requerido, el Colaborador Técnico en Salud puede solicitar al paciente ampliación de la información o solicitarle documentos probatorios adicionales para la comprobación de los hechos. Además, gestiona con los centros de atención del ISSS, especialidades involucradas o áreas correspondientes los documentos de soporte relacionados al caso.



6. La jefatura del Departamento Servicios Administrativos de Salud informa a la jefatura de Sección Control de Costos si en la revisión del expediente administrativo se encontraron cobros en los comprobantes de pago no relacionados a las atenciones privadas reclamadas por el asegurado y les envían en físico el expediente administrativo posterior a su recepción y revisión, para su análisis.
7. El Analista Financiero de la Sección Control de Costos analiza los comprobantes de gastos presentados por el usuario, que corresponda al tiempo en que fue proporcionado el servicio privado y valida la legalidad de dicha documentación proponiendo los montos sobre el cual procedería el reconocimiento del valor de gastos médicos en caso de ser aprobado, y regresa el expediente administrativo a la jefatura del Departamento Servicios Administrativos de Salud en un periodo no mayor de 3 días hábiles.
8. El Colaborador Técnico en Salud del Departamento Servicios Administrativos de Salud, solicita a los directores de los centros de atención involucrados, copia digital del expediente clínico del paciente, junto con una opinión razonada del caso vertida por el Comité Local de Evaluación de la Calidad y Seguridad del Paciente u otras opiniones requeridas (Jefes clínicos, jefes de departamento, coordinadores institucionales, conferencia de especialistas; ente otros). El Colaborador Técnico en Salud, con todos los insumos recibidos, analiza y emite propuesta de resolución para visto bueno de las jefaturas correspondientes y su presentación posterior al Consejo Directivo sobre las solicitudes que sean recibidas para el reconocimiento del valor de gastos médicos.
9. La jefatura del Departamento Servicios Administrativos de Salud, en los casos que requiera el análisis puntual de aspectos legales, solicita opinión a la Unidad Jurídica para iniciar o contribuir en el proceso de las solicitudes de reconocimiento de gastos médicos previo a la presentación ante el Consejo Directivo.
10. Todas las propuestas de resolución del Departamento Servicios Administrativos de Salud, cuentan con el visto bueno de la jefatura de la Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud y autorización de la Gerencia de Salud.
11. El Departamento Servicios Administrativos de Salud (con el visto bueno de la Gerencia de Salud) presenta informe ante Consejo Directivo de todos los reconocimientos de gastos médicos. En el caso de las solicitudes a pagar que lo ameriten y en base cuerdo 2019_2172.NOV, informa sobre las medidas administrativas que presentarán las direcciones locales para mejorar la calidad de la atención.

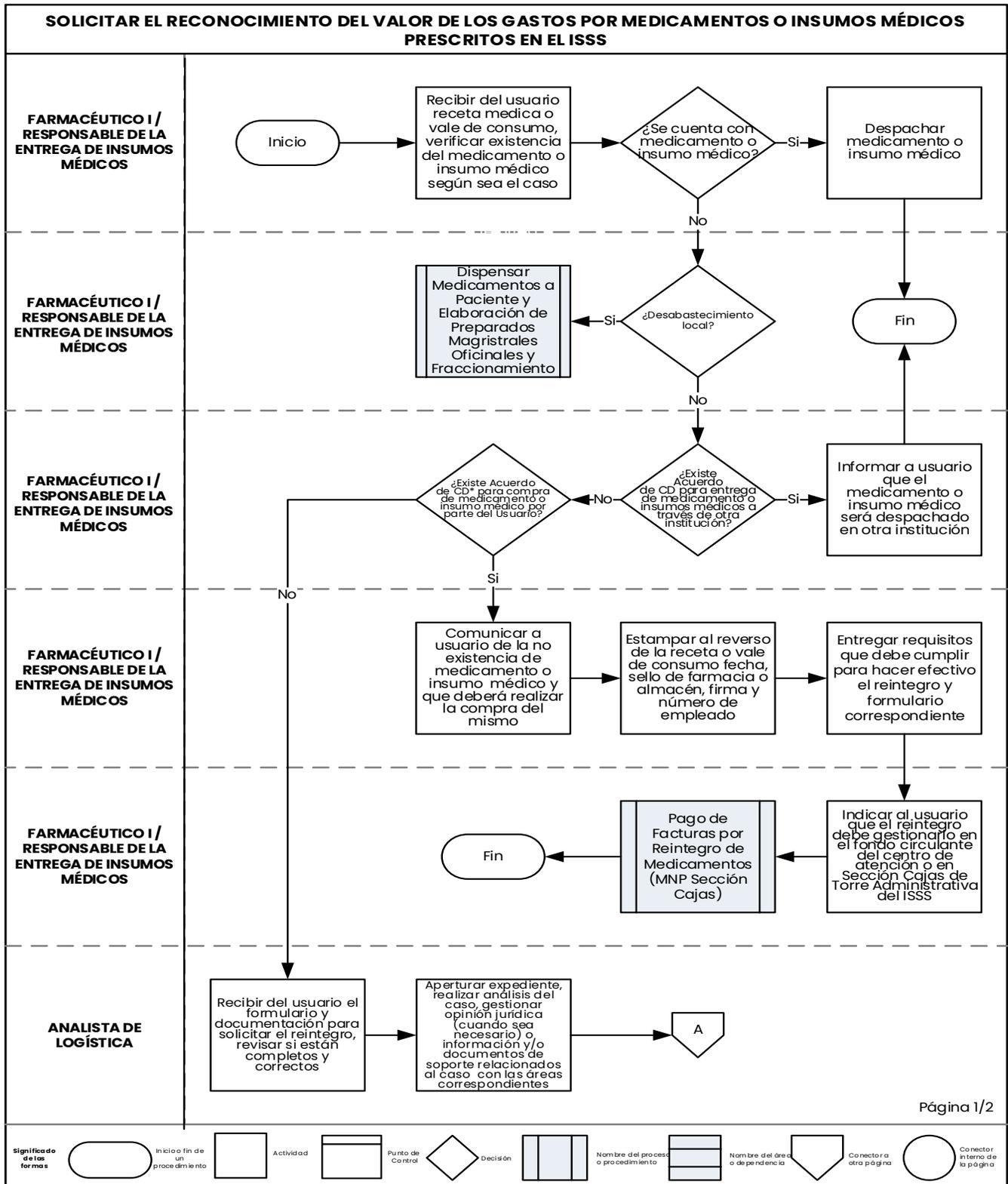


12. Cuando el Departamento Servicios Administrativos de Salud identifique que el médico tratante en consulta o atención privada es el mismo médico que lo atendió en el ISSS, se informará a la Dirección local o jefatura inmediata del médico para que investigue y realice el proceso administrativo sancionador respectivo.
13. El Departamento Servicios Administrativos de Salud analiza todas aquellas solicitudes para el reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos no relacionadas al desabastecimiento local y nacional.

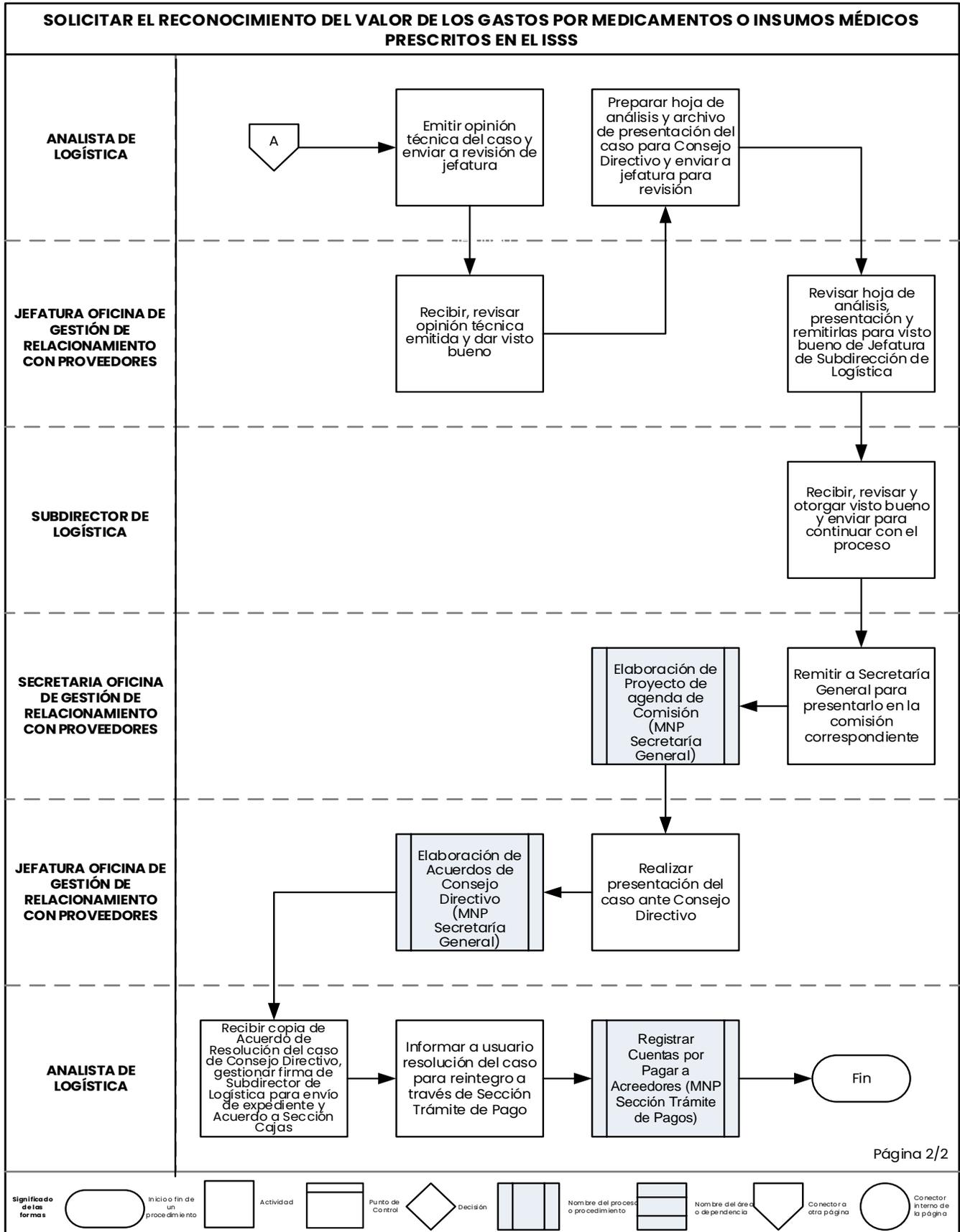
B. Reconocimiento del valor de gastos por medicamentos o insumos médicos prescritos en el ISSS.

1. El Analista de Logística al recibir el formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos” presentado por el usuario de forma presencial o electrónica (en centros de atención u OGRP), revisa que la documentación este completa, correcta y crea un expediente asignándole código. Posteriormente realiza el análisis técnico del caso gestionando información y/o documentos de soporte relacionados al caso con las áreas correspondientes y opinión jurídica.
2. El analista de Logística emite opinión técnica del caso y obtiene la validación de este por parte de la Jefatura Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores. Al poseer el visto bueno por parte de su jefatura, el Analista de Logística prepara hoja de análisis y archivo de presentación para Consejo Directivo y lo envía a revisión y visto bueno de la Jefatura Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores y Subdirección de Logística.
3. Al recibir el visto bueno por parte de la Subdirección Logística, la secretaria de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores remite a Secretaria General para que la jefatura de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores realice la presentación del caso ante Consejo Directivo.
4. El Analista de Logística al recibir copia de acuerdo de resolución del caso, gestiona firma del Subdirector de Logística para envío de expediente y acuerdo a Sección Trámite de Pago e informa al paciente la resolución del caso para su reintegro.

• **Flujograma del proceso**



*CD: Consejo Directivo



- **Disposiciones específicas**

Reintegro con previo Acuerdo de Consejo Directivo

1. A solicitud de la jefatura Departamento de Planificación de Bienes y Servicios Médicos, la jefatura de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores tramita ante el Consejo Directivo, la autorización para implementar el plan de reconocimiento de medicamentos o insumos médicos no disponibles en el Instituto, a través del pago por los fondos circulantes.
2. La jefatura de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores envía copia de Acuerdo de Consejo Directivo y circular con aspectos relevantes de éste, donde se autoriza el reconocimiento de gastos por medicamentos y/o insumos médicos con los cuales no cuenta el Instituto un día posterior a su recepción, a los directores, administradores de los centros de atención, jefaturas de farmacia, jefatura de la Unidad Financiera Institucional, jefatura del Departamento Farmacias y Botiquines, para que el personal de farmacia y los encargados del despacho de insumos médicos puedan contar oportunamente con la información necesaria y orientar a los usuarios sobre el mecanismo a seguir.
3. El personal de farmacia, de almacén o responsable de la entrega de medicamentos o insumos médicos, brinda información a los usuarios cuando exista Acuerdo de Consejo Directivo donde se autorice que los medicamentos o insumos médicos sean comprados por ellos, además de los requisitos y vigencia para el reintegro de medicamentos y/o insumos médicos en caja de tesorería o fondos circulantes de los centros de atención y estampar al reverso de la receta o vale de consumo fecha, sello de farmacia o almacén, firma y número de empleado.
4. La jefatura de la Unidad Financiera Institucional notifica al Encargado del Fondo Circulante del centro de atención autorización para el pago de medicamentos e insumos y que éste reciba del usuario la documentación respectiva, y revise que la misma esté completa y correcta de acuerdo a los requisitos establecidos en este manual o en el Acuerdo de Consejo Directivo emitido.

Reintegro de medicamentos e insumos médicos en casos especiales.

5. Los Analistas de Logística de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores analiza las solicitudes de reconocimiento de medicamentos o insumos médicos de los casos en que a pesar de tener mecanismos alternos de abastecimiento (Ejecución de convenios con otras

instituciones, planes de reintegros autorizados por el Consejo Directivo, entre otros), éstos son insuficientes para cubrir la demanda Institucional.

6. El ISSS reconoce los gastos en que haya incurrido el usuario en concepto de la compra de medicamentos o insumos médicos, en los siguientes casos:
 - a) Cuando el instituto no puede abastecer el medicamento o insumo médico a través de otra institución con la que exista convenio, se informa a los usuarios que pueden comprar el medicamento y/o insumos médicos y luego solicitar el reconocimiento.
 - b) Por orden de autoridad competente, previa validación de documentación que respalde la orden.

7. Para solicitar el reconocimiento de medicamento o insumos médicos, el usuario, tiene que cumplir con las condiciones siguientes:
 - a) Presentar física o electrónicamente:
 - Formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos” debidamente completado, anexando documento dirigido a Consejo Directivo señalando detalladamente las causas de la solicitud y monto solicitado.
 - DUI original solo para verificación
 - Receta médica o vale de consumo (extendida por médico institucional o en Centro de Atención del ISSS)
 - Demostrar haberse incurrido en cualquiera de las causales de responsabilidad del ISSS señaladas en el numeral anterior o denuncia explícita de cualquiera de ellos cuando no tuviese acceso a la documentación pertinente.
 - Comprobantes de pago (facturas o tickets según lo establecido en el artículo 107 del Código Tributario) en original a nombre del paciente o de quién haya efectuado los gastos, sin alteraciones y debidamente canceladas que demuestren el gasto realizado.

8. Para el caso de las recetas repetitivas y cuando exista desabastecimiento de medicamentos a nivel nacional (almacenes y centros de atención), las farmacias tienen que devolver la receta en el paquete con los otros medicamentos, informando de la no existencia del medicamento e indicando que debe comprarlo y realizar el trámite de reintegro en los fondos circulantes autorizados de los centros de atención de su conveniencia, en la Sección Cajas de la Torre Administrativa y sucursales administrativas del ISSS.

9. En los trámites de solicitud de reintegro de medicamentos e insumos médicos originados por problemas de abastecimiento en los centros de atención y donde no exista Acuerdo de Consejo

Directivo, la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores verifica que la documentación esté completa y correcta, entrega constancia de la documentación recibida para iniciar la creación del expediente administrativo; si surgiera alguna inconsistencia en la documentación y no se pudiera solventar inmediatamente, notifica al interesado que dispone de 10 días hábiles para completar la información y de no realizar las actuaciones procedentes en dicho plazo se producirá la terminación del trámite por caducidad.

10. La jefatura de la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores tramita ante el Consejo Directivo, autorización para el reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos médicos para casos especiales para el reintegro correspondiente a través de Fondo Circulante.

VII. Disposiciones generales

1. Toda petición de reconocimiento del valor de los gastos médicos, medicamentos o insumos, tiene que ser presentada en un plazo no mayor de un año posterior al alta médica, al procedimiento o a la consulta. Dicho trámite puede ser solicitado por el paciente, o a través de un tercero mediante instrumento público (poder notarial) o documento privado con firma legalizada notarialmente y presentar su DUI. Ninguna solicitud es recibida extemporáneamente.
2. En caso de fallecimiento del usuario, el trámite del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos o insumos puede ser iniciado o continuado por sus herederos declarados. Para comprobar la calidad de heredero declarado, deberá presentarse con la solicitud de reintegro el Testimonio de la escritura pública de protocolización de resolución de la declaratoria de herederos o el oficio y la certificación judicial, tal documento que presente deberá estar inscrito en el Centro Nacional de Registros.
3. El Departamento de Atención al Usuario, el Departamento Servicios Administrativos de Salud o la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, brinda la información a los usuarios que consulten sobre el proceso del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos o insumos y sus requisitos. En caso que la consulta sea en forma presencial se entrega el formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos”, caso contrario (consulta vía telefónica, medios electrónicos o redes sociales) se le orienta para que descargue el formulario de la página web Institucional o lo solicite en las oficinas administrativas del ISSS o centros de atención que cuenten con punto seguro.



4. El Departamento Servicios Administrativos de Salud analiza todas aquellas solicitudes para el reconocimiento del valor de los gastos médicos y de medicamentos y/o insumos no relacionadas al desabastecimiento local y nacional; y la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores analiza todas aquellas solicitudes para el reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos relacionadas al desabastecimiento local y nacional.
5. El formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos”, es recibido en forma física o por medios electrónicos junto con los documentos citados en éste, entregando constancia de la documentación recibida del usuario.
6. El formulario y la documentación correspondiente son recibidos en las Unidades Médicas, Policlínicos, Hospitales, Unidad de Medicina Física y Rehabilitación, Consultorio de Especialidades por el Director local, en el Departamento Servicios Administrativos de Salud o en la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, según se requiera.
7. De acuerdo al lugar de preferencia del usuario, al recibir el formulario y documentación para el reconocimiento del valor de los gastos fuera del ISSS, el Departamento Servicios Administrativos de Salud, la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, el Director local o quién este delegue, revisan la información recibida. En caso que la documentación no esté completa y correcta, de acuerdo a los requisitos establecidos en este manual y que las inconsistencias que no puedan solventarse inmediatamente, notifican al interesado que posee 10 días hábiles para presentar la información pendiente y de no realizar las actuaciones procedentes en dicho plazo se producirá la terminación del trámite por caducidad.
8. Cuando la Dirección del centro de atención reciba formulario y documentación para el reconocimiento del valor de los gastos médicos, medicamentos o insumos, se resguarda con el debido cuidado los documentos, envían de forma física a más tardar dentro de los cinco días hábiles siguientes de recibidos y comunican vía correo electrónico en el mismo plazo la remisión al Departamento Servicios Administrativos de Salud u Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores, según corresponda.
9. En aquellos casos en donde el usuario no presente el formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos”, en su defecto podrá presentar su solicitud a través de una nota que contenga toda la información requerida por el formulario oficial.



10. Toda solicitud que haya sido recibida con todos sus requisitos para el reconocimiento de gastos médicos, medicamentos e insumos, es analizada y posteriormente se envía al Consejo Directivo para su discusión y resolución final.
11. El Departamento Servicios Administrativos de Salud o la Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores según corresponda, crean un expediente administrativo (físico y electrónico) por cada solicitud presentada, el cual incluye: hora y fecha de presentación de documentos, escritos, peticiones y recursos de los ciudadanos, así como de las comunicaciones que remitan otras autoridades.
12. Para reconocer los gastos médicos de los procedimientos, atenciones médicas, medicamentos o insumos médicos indicados al paciente, éstos deben ser conforme a lo establecido en el Portafolio de Servicios de Salud Institucional, Listado Oficial de Medicamentos y Listado Oficial de Insumos Médicos vigentes.
13. El tiempo para que el Departamento Servicios Administrativos de Salud y la Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores desarrollen el análisis y resolución de la solicitud para el reconocimiento del valor de gastos médicos, depende de la complejidad del caso y la cantidad de áreas a las que se les requieren informes técnicos, las cuales disponen cada una de un máximo de 20 días hábiles para emitirlos. Según lo dispuesto en el artículo 86 y 89 de la Ley de Procesos Administrativos. El plazo máximo de respuesta para casos de reconocimiento de gastos médicos es 9 meses.
14. El Colaborador Técnico en Salud del Departamento Servicios Administrativos de Salud y el Analista de Logística de la Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores notifican al interesado la resolución final en un plazo no mayor de tres días hábiles a partir de la fecha en que la resolución haya sido dictada.
15. Cuando el usuario realice su trámite por medios electrónicos y reciba notificación física o electrónica de resolución aprobada, el Departamento Servicios Administrativos de Salud o la Oficina de Gestión de Relacionamento con Proveedores le informan que, para realizar el cobro del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos o insumos médicos debe presentar y entregar comprobante de pago original a nombre del paciente o de quién haya efectuado los gastos, en la Sección Trámite de Pago. Esta debe estar sin alteraciones, debidamente cancelada y demostrar el gasto realizado según se requiera.



16. Al momento de efectuar el pago al usuario por reconocimientos de gastos médicos, medicamentos e insumos, únicamente se hacen los pagos respectivos de los montos solicitados, de conformidad a los comprobantes de pago presentados y validados por la Sección Control de Costos.
17. Al recibir notificación de resolución aprobada el usuario cuenta con un lapso de un año para realizar el cobro del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos e insumos. De no presentarse o entregar los documentos originales durante el periodo estipulado prescribe la prestación solicitada y no podrá realizar el cobro correspondiente.
18. De acuerdo al artículo N° 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos (vigente) el usuario tendrá 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de notificación, para presentar recurso de reconsideración al Consejo Directivo del ISSS, en los casos en que no esté de acuerdo con lo resuelto por el mismo.
19. Todo recurso de reconsideración dirigido a Consejo Directivo es analizado por la Unidad Jurídica, quien presentará propuesta de resolución ante el Consejo Directivo.
20. Los expedientes administrativos de todas las solicitudes recibidas y aprobadas son resguardados por el Departamento de Contabilidad Institucional y los expedientes de las solicitudes recibidas y que han sido denegadas son resguardados en su original o copia según les corresponda, por la Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores o por el Departamento Servicios Administrativos de Salud por un período de 5 años. Vencido este plazo y si no ha habido demanda de ninguna índole al respecto, serán eliminados de acuerdo al Manual de Normas y Procedimientos Oficina de gestión documental y archivo
21. Si existe una sentencia o fallo a favor del usuario por una autoridad externa competente, se reconoce los gastos médicos, medicamentos o insumos médicos conforme a los documentos que respaldan la orden a fin de darle cumplimiento al proceso judicial establecido.
22. La jefatura del Departamento Servicios Administrativos de Salud, envía por correo electrónico el formulario 514501-044-06-23 “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos”, a los directores de los centros de atención a nivel nacional para que estos lo distribuyan al personal del Departamento de Atención al Usuario, a fin de ser entregado al usuario que lo solicite. Además, proporciona el formulario al personal de Atención al Usuario que se encuentra ubicado en las oficinas administrativas del ISSS.

VIII. Responsabilidades en el proceso

1. Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud

- a) Revisa y autoriza las normas y procedimientos para solicitar el reconocimiento del valor de gastos médicos.
- b) Analiza informes técnicos del proceso solicitar el reconocimiento del valor de gastos médicos.

2. Subdirección Logística

- a) Revisa y da visto bueno a la normativa y procedimientos de reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos.
- b) Supervisa que se cumpla la normativa de conformidad a lo oficialmente establecido.
- c) Remite informe técnico del proceso oficial para el reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos.
- d) Gestiona la oficialización de la normativa del reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos ante la Dirección General y Consejo Directivo según el caso.

3. Jefatura Departamento Servicios Administrativos de Salud

- a) Revisa la normativa y procedimientos del Departamento
- b) Gestiona la actualización y aprobación de formatos internos del Departamento
- c) Asigna a colaboradores técnicos de salud para la investigación de casos.
- d) Revisa y valida los informes técnicos del valor de gastos médicos otorgados a usuarios
- e) Gestiona visto bueno de la Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud y Gerencia de Salud.
- f) Notificar a la Dirección local o jefatura inmediata para la investigación de casos y aplicación de procedimientos administrativos respectivo para mejorar el proceso de atención.

4. Jefatura Oficina de Gestión de Relacionamento con proveedores

- a) Notifica al usuario el proceso de reconocimiento del valor de gastos de medicamentos e insumos.
- b) Analiza las solicitudes para el reconocimiento del valor de medicamentos y/o insumos relacionadas al desabastecimiento local y nacional
- c) Crea expediente administrativo (físico y electrónico) por cada solicitud presentada
- d) Elabora resolución de solicitud para el reconocimiento del valor de y emitir informe técnicos
- e) Verifica que el comprobante de pago este sin alteraciones, debidamente cancelado y demostrar el gasto realizado según sea requerido.
- f) Custodia las solicitudes recibidas y que han sido denegadas

5. Analista de Logística

- a) Gestiona opinión jurídica si aplica
- b) Solicita documentos de soporte al usuario en caso sea requerido
- c) Emite opinión técnica, prepara hoja de análisis y presenta caso a Consejo Directivo.
- d) Notificar al interesado resolución final del caso

6. Jefatura Sección Control de Costos:

- a) Analizar los comprobantes de gastos presentados por el usuario.
- b) Validar la legalidad de la documentación presentada por el solicitante
- c) Recomendar el monto del reconocimiento del valor de gastos médicos.

7. Colaborador técnico Médico/Colaborador técnico Administrativo:

- a) Prepara ruta de intervención del caso
- b) Solicita el análisis de validación de comprobantes de pago y monto a reintegrar
- c) Gestiona expedientes clínicos y opiniones técnicas y analiza caso
- d) Elabora informe técnico y propuesta de resolución del caso
- e) Gestiona documentos de soporte adicional y prepara hoja de análisis
- f) Solicita medidas administrativas en caso aplique
- g) Prepara expediente, documenta caso y presenta a consejo directivo
- h) Entrega acuerdo de resolución del caso y expediente
- i) Informa notificación del caso al paciente

8. Secretaria Departamento Servicios Administrativos de Salud:

- a) Recibe y revisa documentación del usuario
- b) Conformar expediente administrativo (físico y digital) por cada solicitud presentada.
- c) Notifica al interesado los días para completar información y caducidad del plazo.

9. Centros de atención o dependencias involucradas:

- a) Prepara informe técnico y documentación según los tiempos establecidos por Departamento Servicios Administrativos de Salud

IX. Registros y formularios utilizados en el proceso

- 1. Formulario “Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos” con código Form. 514501-044-06-23

X. Personal que participó en la elaboración o validación del documento

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Dr. Nahún Somoza	Subgerencia	Subgerencia Servicios de Apoyo de Salud
Dra. Lilian Veronica Molina de Rivera	Jefe Departamento	Departamento Servicios Administrativos de Salud
Licda. Gilda I. Hernández Hernández	Jefa Oficina	Oficina Gestión de Relacionamento con Proveedores
Lic. Raúl E. Calderón Hernández	Jefe Departamento	Departamento Recuperación Prejudicial
Lic. José Raúl Solano Martínez	Jefe Sección	Sección Control de Costos
Lic. Juan Manuel Chicas	Analista de Logística	Oficina Gestión de Relacionamento con Proveedores
Lic. Dinora del Carmen Mendoza de Carrillo	Analista de Logística	Oficina Gestión de Relacionamento con Proveedores
Ing. Marjorie D. Blanco Domínguez	Colaborador Técnico de Salud I	Departamento Servicios Administrativos de Salud
Licda. Ana Noemy García Hernández	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento Servicios Administrativos de Salud
Dr. Guillermo Napoleón Araya Flores	Colaborador Técnico en Salud II	Sección Atención Hospitalaria
Lic. William Isaías Herrera	Colaborador Técnico de Salud I	Departamento Redes Integradas de Salud.
Licda. Alicia Elena Rivas de Magaña	Colaborador Técnico de Salud I	Departamento Redes Integradas de Salud.
Licda. Lidia N. Suncin Sanchez	Colaboradora del Departamento Gestion de Calidad Institucional	Departamento Gestion de Calidad Institucional
Licda. Paola M. Pérez Sánchez	Coordinadora Comisión LPA	Unidad Jurídica
Licda. Renata M. Vásquez	Jefa de Departamento	Departamento Gestión de Calidad Institucional
Ing. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Licda. Josefina Del C. Torres Hernández	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ing. Héctor Francisco García Álvarez.	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

XI. Registro de actualización del documento

		<p>Manual de Proceso</p> <p>Solicitar el reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos o insumos médicos</p>	<p>MP – S – 031</p>
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0	Mayo 2007	Acuerdo CD #2007-0079. ENE.	Dr. José Guillermo González García
1	Julio 2009	Actualización del contenido del procedimiento	Dr. José Eduardo Santamaría Salguero
2	Marzo 2012	Actualización del contenido de normas y procedimiento a solicitud de la Subdirección de Salud para incorporar mejoras al proceso.	Dr. Leonel Flores Sosa
3	Noviembre 2014	Incorporación del procedimiento Solicitud de Reintegro de Gastos por Medicamentos Recetados por Médico Institucional y Depuración integral del Manual de Normas y Procedimientos.	Dr. Benjamín P. Coello Villalobos
4	Junio 2017	Cambio de nombre del documento por “Reconocimiento del Valor de los Gastos Médicos y Medicamentos”, Incorporación de nueva normativa y actualización de nombres de las dependencias participantes en los procedimientos.	Dr. Ricardo Flores Salazar
5	Septiembre 2019	Incorporación del rubro de insumos médicos en el reconocimiento del valor de gastos y tabla de autorización a través de pagos clasificados y agrupados en rangos de \$2,000.00 dólares.	Dr. Andrés Alberto Zimmermann Mejía
6	Junio 2023	Adecuación de los informes de acuerdo al procedimiento establecido en la normativa vigente a la fecha de presentación de la solicitud, utilizando para la determinación del monto a reintegrar lo dispuesto en el artículo N° 40 de las Disposiciones Específicas de Presupuestos para el ISSS-DEPISSS; debiéndose reintegrar los costos que sean probados por los usuarios o sus beneficiarios y que se encuentren en los supuestos establecidos en el artículo 40 de las disposiciones específicas de presupuestos para el ISSS-DEPISSS. El presente	Dra. Mónica G. Ayala Guerrero



		manual sustituye al Manual de Normas y Procedimientos Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos o insumos médicos, oficializado en septiembre de 2019.	
--	--	--	--



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
GERENCIA DE SALUD - SUBDIRECCIÓN LOGÍSTICA
DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA SOLICITAR EL RECONOCIMIENTO DEL VALOR DE
GASTOS MÉDICOS, MEDICAMENTOS O INSUMOS MÉDICOS

• **GASTOS MÉDICOS FUERA DEL ISSS**

- 1.- Formulario "Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos e insumos médicos" debidamente completado, anexando documento (carta/solicitud) dirigido a Consejo Directivo señalando detalladamente las causas de la solicitud.
- 2.- Presentar para verificación de información, DUI original (Para los menores de 18 años original de tarjeta de afiliación, partida de nacimiento o documento de identificación vigente).
- 3.- Resumen clínico de las atenciones médicas u odontológicas privadas recibidas firmado y sellado por profesional médico tratante.
- 4.- Presentar todos los documentos que prueben la existencia del padecimiento y el tratamiento médico recibido, según corresponda: - Exámenes de laboratorio y gabinete realizados en los servicios privados - Reporte histopatológico (estudio de biopsia) - Copia de expediente clínico privado - Placas de estudios de imágenes radiológicas -Videos de procedimientos médicos - Cualquier reporte, examen o resultado médico emitido durante la prestación del servicio.
- 5.- En caso de procedimientos quirúrgicos, incluir copia de reporte operatorio
- 6.- Comprobantes de pago sin alteraciones y debidamente cancelados (facturas o tickets según lo establecido en el artículo 107 del Código Tributario) de los gastos emitidos por el centro asistencial donde fue atendido y de los otros gastos relacionados, a nombre del paciente o de quien incurra en los gastos.

Nota: En la fase de investigación y en caso de ser requerido, el profesional del ISSS asignado al caso, puede solicitar al paciente ampliación de la información o solicitarle documentos probatorios adicionales para la comprobación de los hechos.

• **GASTOS POR MEDICAMENTOS E INSUMOS MÉDICOS PRESCRITOS EN EL ISSS**

- 1.- Presentar física o electrónicamente
 - a. Formulario "Solicitud de reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos o insumos médicos" debidamente completado, anexando documento dirigido a Consejo Directivo señalando detalladamente las causas de la solicitud y monto solicitado.
 - b. DUI original
 - c. Receta médica, comprobante de medicamentos prescritos repetitivos o vale de consumo (extendida por médico institucional o en Centro de Atención del ISSS)
 - d. Comprobantes de pago (facturas o tickets según lo establecido en el artículo 107 del Código Tributario) en original a nombre del paciente o de quién haya efectuado los gastos, sin alteraciones y debidamente canceladas que demuestren el gasto realizado.

• **INDICACIONES GENERALES**

- El usuario podrá presentar personalmente su solicitud y documentos requeridos, pero en caso de encontrarse enfermo o imposibilitado para efectuar esta gestión, podrá autorizar a un tercero mediante instrumento público o documento privado con firma legalizada notarialmente y presentar su DUI
- En caso de fallecimiento del usuario, el trámite del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos o insumos puede ser iniciado o continuado por sus herederos declarados. Para comprobar la calidad de heredero declarado, deberá presentarse con la solicitud de reintegro el Testimonio de la escritura pública de protocolización de resolución de la declaratoria de herederos o el oficio y la certificación judicial, tal documento que presente deberá estar inscrito en el Centro Nacional de Registros.
- El usuario contará con un año posterior al alta médica, al procedimiento o a la consulta, para presentar su solicitud de reconocimiento del valor por gastos.
- En caso de realizar el trámite por medios electrónicos y de recibir notificación física o electrónica de resolución aprobada, al momento de realizar el cobro del reconocimiento debe presentarse y entregar los comprobante de pago original a nombre del paciente o de quién haya efectuado los gastos. Esta debe estar sin alteraciones, debidamente cancelada y demostrar el gasto realizado según se requiera.
- El usuario cuenta con un lapso de un año para realizar el cobro del reconocimiento de gastos médicos, medicamentos e insumos. De no presentarse o entregar los documentos originales durante el periodo estipulado prescribe la prestación solicitada y no podrá realizar el cobro correspondiente.

Form. 514501-044-06-23



XIII. Registro de Adendas

	Manual de Proceso Solicitar el reconocimiento del valor de gastos médicos, medicamentos o insumos médicos		MP – S – 031
Adenda			
# Adenda	Fecha	Detalle de la modificación	Aprobado
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			