



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD (DUI), PARA IDENTIFICAR Y ESTABLECER DERECHO DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ISSS



Contenido

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL DOCUMENTO	6
CAPÍTULO II. NORMAS	8
1. Descripción	8
1.1. Objetivo General	8
1.2. Normas Generales	8
2. Procedimientos Incluidos	15
2.1. Procedimiento: Identificación y verificación de derecho de atención a los asegurados del ISSS	15
2.1.1. Descripción del Procedimiento	15
2.1.2. Diagrama de flujo	17



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha: Julio de 2014

AUTORIZADO POR:



Dra. Evelyn D. Martínez de Calderón
Jefe División de Evaluación y Monitoreo



Licda. Nuria Z. Hernández Jiménez
Jefe División Aseguramiento, Recaudación y Beneficios Económicos



Inga. Claudia Jenniffer Molina Moreno
Jefe Unidad Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Dr. Héctor Armando Cabezas
Jefe Depto. Atención Ambulatoria



Licda. Olga Julissa Vaquerano
Jefe Depto. Control Farmacias e Insumos



Dra. Sandra Evelin Cornejo Rodríguez
Jefe Depto. Atención Hospitalaria



Licda. Claudia Maria Campos Romero
Jefe Depto. Atención al Usuario



Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:



Licda. Reina María Guerra de Pineda
Analista de Desarrollo Institucional



Ing. Carlos Alfredo Vásquez Rodríguez
Analista de Desarrollo Institucional



INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD (DUI), PARA IDENTIFICAR Y ESTABLECER DERECHO DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ISSS
VERSIÓN 2.0

DEPENDENCIAS: TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ISSS

Participaron en la revisión del Instructivo

Nombre	Cargo
César Donald Mirando Jiménez	Jefe Depto. Recaudaciones y Recuperación
Raúl H. Salazar	Supervisor Sección Aseguramiento
Joaquín Estrada Ramos	Supervisor Sección Aseguramiento
Gloria Estela Alfaro Bermúdez	Jefe Sección Control de Ingresos
Rodolfo Ernesto Chamorro Tobar	Jefe Sección Aseguramiento
Agustín Guzmán Ramírez	Jefe Depto. Desarrollo de Sistemas de Información
Lorena del C. Mendoza Barrera	Jefe Sección Implementación de Sistemas
Daniel R. Chacón Ramírez	Colaborador Jurídico

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Leonel Flores	Lic. Ricardo Trujillo Ing. Pedro Henríquez	Dr. Carlos Ramón Menjívar
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Noviembre - 2012	Fecha: Noviembre - 2012	Fecha: Diciembre - 2012

VERSIÓN 1.0

Comisión Seguimiento Proyecto	Licda. Claudia Campos Romero	Dr. Carlos Ramón Menjívar
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Agosto 2013	Fecha: Octubre 2013	Fecha: Octubre 2013

MODIFICACIÓN: Actualización de normativa en función de la utilización del DUI a nivel nacional en los diferentes procesos del ISSS, para la identificación y verificación del derecho de atención de asegurados.



INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD (DUI), PARA IDENTIFICAR Y ESTABLECER DERECHO DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ISSS
VERSIÓN 2.0

DEPENDENCIAS: TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ISSS

VERSIÓN 2.0

Comisión Seguimiento Proyecto	Licda. Reina Guerra de Pineda Ing. Carlos Alfredo Vásquez	Dra. Evelyn de Calderón Licda. Nuria Hernández Inga. Jenniffer Molina.
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Enero 2014	Fecha: Julio 2014	Fecha: Julio 2014

MODIFICACIÓN: Actualización de normativa en función de la utilización definitiva del DUI a nivel nacional en los diferentes procesos del ISSS, para la identificación y verificación del derecho de atención de asegurados, en sustitución de la tarjeta de afiliación y certificado de derechos y cotizaciones.



CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL DOCUMENTO

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, Mayo 2008 en el Capítulo III Actividades de Control (Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos, Artículos del 48 al 51), Capítulo V Normas Relativas al Monitoreo (Monitoreo sobre la Marcha, Artículo 102), así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales serán 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 elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y siempre deberán 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, las revisiones y enmiendas del mismo serán canalizadas a través del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

2. Uso y Actualización

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Instructivo para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Instructivo como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- 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 hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento Gestión de Calidad Institucional será 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

El Instructivo ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal de todos los centros de atención y dependencias administrativas del ISSS, para la identificación y verificación del derecho de los afiliados que solicitan prestaciones al ISSS.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

4. Base Legal

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

- **Acuerdo de Consejo Directivo # 2013-1155.OCT “SEGURIDAD SOCIAL EN LÍNEA”.**
- **Decreto N° 32 del Órgano Ejecutivo con fecha 20 de marzo de 2014, publicado en diario oficial número 71 Tomo N° 403 del 22 de abril de 2014. “REFORMAS AL REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DEL RÉGIMEN DEL SEGURO SOCIAL”.**
- **Decreto N° 33 del Órgano Ejecutivo con fecha 20 de marzo de 2014, publicado en diario oficial número 71 Tomo N° 403 del 22 de abril de 2014. “REFORMAS AL REGLAMENTO PARA AFILIACIÓN, INSPECCIÓN Y ESTADÍSTICA DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL”.**
- **Ley Especial reguladora de la emisión del Documento Único de Identidad.**
- **NTCIE ISSS Junio 2014.**

Capítulo III

Normas Relativas a las Actividades de Control

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y procedimientos

Artículos del 42 al 49

Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo 84

- **Convenios aplicables vigentes.**



CAPÍTULO II. NORMAS

1. Descripción

1.1. Objetivo General

Definir la normativa relacionada a la verificación de la identidad de los derechohabientes y el establecimiento del derecho de atención en los procesos del ISSS.

1.2. Normas Generales

1. Para otorgar servicios de salud, se solicitará al derechohabiente **ÚNICAMENTE** el siguiente documento, según cada caso:

DUI (mayores de 18 años)	TARJETA DE AFILIACIÓN	CARNÉ DE MINORIDAD (menores entre 12 y 17 años ambas edades inclusive)
<ul style="list-style-type: none">• Trabajador (a) activo (a).• Atleta de alto rendimiento*.• Beneficiario (a).• Pensionado (a).	<ul style="list-style-type: none">• Extranjeros (Trabajador activo, atleta de alto rendimiento*, beneficiario(a), Pensionado).• Niños (as) menores de 12 años.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajador (a) activo (a).• Atleta de alto rendimiento.• Beneficiario (a).

(*)Según vigencia de convenio.

2. La presentación del Documento Único de Identidad vencido de parte de los trabajadores o sus beneficiarios mayores de dieciocho años de edad, no será limitante o causa para no proporcionar los servicios de salud, no obstante el Instituto tendrá la obligación de verificar la vigencia de las cotizaciones canceladas.
3. Cada vez que en la normativa interna del ISSS se haga referencia a la necesidad de presentar la tarjeta de afiliación y el certificado de derechos y cotizaciones, los derechohabientes deberán presentar como documento válido, en sustitución de los anteriores, cualquiera de los detallados en la



norma N°1 (según corresponda), mientras se realiza la actualización de las diferentes normativas y procedimientos.

4. Cuando un trabajador salvadoreño se inscriba por primera vez al ISSS, no se le extenderá tarjeta de afiliación, en su defecto se le proporcionará un comprobante de registro al ISSS, que le servirá para demostrar a su empleador que se ha inscrito al Seguro Social.
5. Para la atención a beneficiarios y niños menores de 12 años, no será necesario solicitar el documento de identificación de la persona que genera el derecho.
6. Si el nombre del derechohabiente en el documento de identificación o en la papelería institucional (recetas, órdenes de examen, etc.) no coincide con el registrado en los sistemas informáticos del ISSS, se validará el derecho y otorgará el servicio solicitado; no obstante, el empleado del ISSS que detecte tal situación, entregará hoja de requisitos al derechohabiente para que actualice sus datos en la Sección Aseguramiento, Agencias o Sucursales Administrativas.
7. Se deberá informar al asegurado que si actualiza su nombre en la Sección Aseguramiento, Agencias o Sucursales Administrativas, se acerque al Archivo Clínico del centro de atención donde recibe servicios de salud, a fin que éste actualice la carátula del expediente clínico conforme al comprobante de actualización emitido o su documento de identidad, para prevenir inconsistencias en el llenado de papelería institucional al momento de recibir los servicios solicitados.
8. Si una persona no presenta el documento de identificación requerido (según cada caso) para acreditar su identidad y calidad de derechohabiente, no se brindará la atención y se indicará que debe presentarlo para así evitar inconvenientes en la atención. Se exceptuarán a lo anterior las personas en condiciones de máxima urgencia.
9. Los encargados de la verificación del derecho de atención deberán devolver el documento de identificación al derechohabiente, inmediatamente después de haber verificado su identidad y el derecho en los sistemas informáticos correspondientes.
10. Si un derechohabiente presenta (en el sistema correspondiente) más de un estatus que acredita derecho, se seleccionará según el orden de prioridad siguiente:



INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD (DUI), PARA IDENTIFICAR Y ESTABLECER DERECHO DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ICSS
VERSIÓN 2.0

DEPENDENCIAS: TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ICSS

NIVEL DE PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN
1	El estatus de trabajador activo tendrá el primer nivel de prioridad de selección sobre todos los demás estatus.
2	El estatus de atleta de alto rendimiento, tendrá el segundo nivel de prioridad de selección.
3	Si no es trabajador activo, el estatus de pensionado tendrá el tercer nivel de prioridad de selección.
4	El estatus de beneficiario tendrá el último nivel de prioridad de selección.

11. En casos de emergencias que pongan en riesgo la vida del paciente, si las cotizaciones no están actualizadas en el sistema informático, se aplicarán los protocolos médicos establecidos.
12. Si la tarjeta de beneficiario hijo menor de 12 años estuviese vencida, el ICSS brindará la atención, siempre y cuando se haya verificado el derecho por los medios establecidos por el ICSS. En este caso, se perforará la mencionada tarjeta de afiliación y se le solicitará que se acerque a las Oficinas Centrales, Agencia o Sucursal Administrativa más cercana, para hacer la renovación y poder ser atendido en la próxima consulta.
13. El trabajador que se reincorpore posterior a un período de cesantía, deberá presentarse a la Sección Control de Ingresos o área de cotizaciones de las Sucursales Administrativas, para que le acrediten temporalmente el derecho en el sistema informático correspondiente, previo a solicitar los servicios del ICSS.
14. No se podrá validar el derecho si se presenta fotocopia del documento de identificación solicitado por el ICSS, salvo las excepciones dispuestas en el presente instructivo.
15. A los derechohabientes que presenten su documento de identificación (según lo solicita el ICSS) y no les aparezca actualizado su derecho de atención en el sistema informático, el encargado deberá verificar en el sistema Consultas Administrativas web de impacto, Sección Control de Ingresos o en los medios que el ICSS ponga a disposición para ello.
16. Al ingresar el número de DUI o carné de minoridad en el sistema informático y éste no apareciera registrado, deberá verificarse el derecho de atención con el número de afiliación que puede obtenerse de la contraseña de cita o por medio del sistema Consultas Administrativas web de impacto y proporcionar la atención solicitada. Asimismo, el encargado



de dicha verificación deberá solicitar al derechohabiente que, posterior a la consulta, gestione la actualización de sus datos a través de los medios autorizados por el ISSS (Sección Aseguramiento, Agencias, Sucursales Administrativas, Punto Seguro o Centro de Llamadas).

17. Después de validar derecho en la recepción de emergencia o de consulta externa, no será necesario validarlo nuevamente si se solicita realización de procedimientos, una cita subsecuente, dispensación de medicamentos u otro servicio, siempre y cuando la solicitud sea el mismo día de la atención médica y en el mismo centro de atención.
18. En el área de Laboratorio, el derecho de atención deberá ser verificado en el centro de atención que toma y envía la muestra, por lo que no es necesario que se realice una segunda validación en el laboratorio que recibe y procesa la muestra. En caso que el sistema informático refleje inconsistencia en el pago de cotizaciones, se deberá completar el cuadro de justificación en el sistema y digitar en el campo correspondiente: "Derecho fue verificado en el centro de atención que tomó la muestra".
19. Para el otorgamiento de citas o realización de exámenes de diagnóstico (laboratorio, ultrasonografía, rayos x, nebulizaciones, curaciones, entre otros) en centros de atención que no cuenten con sistemas informáticos centralizados, se verificará el derecho en el sistema Consultas Administrativas web de impacto.
20. En los casos de cumplimiento del esquema nacional de vacunación, será obligatorio otorgar el servicio a la población cotizante y no cotizante, sin necesidad que presente documento de identificación aplicando las normativas establecidas para brindar dicha prestación.
21. La atención en el ISSS a donantes, se mantendrá según los procedimientos ya estipulados en cada servicio y conforme a la vigencia del respectivo convenio. Dichos donantes se identificarán con su DUI; sin embargo, no es requerido que coticen ni que tengan el DUI registrado en la base de datos del ISSS.
22. Los pacientes del ISSS atendidos en MINSAL a través de convenios vigentes, se les otorgará el derecho de atención a través del aplicativo denominado "Oficina Virtual del ISSS" o por el medio que el ISSS ponga a disposición.



23. Los derechohabientes que presenten la constancia de cesantía, se les brindará la atención según lo estipula la normativa vigente para la atención médica de trabajadores en calidad de cesantes.
24. La validación del derecho de atención a los trabajadores del sector doméstico se realizará conforme a la información de los sistemas informáticos dispuestos por el ICSS; sin embargo, en casos excepcionales se podrá acreditar el derecho con el comprobante que presenten dichos trabajadores, en el cual se verifique la vigencia del pago al mencionado régimen.
25. Los datos de identificación de los derechohabientes, en los formularios institucionales serán completados de acuerdo a los campos disponibles en cada uno de ellos (recetas médicas, órdenes de laboratorio, muestras e incapacidades médicas, entre otros). Tal información podrá ser tomada del documento de identificación requerido por el ICSS (DUI, carné de minoridad, tarjeta de afiliación), expediente clínico, los sistemas informáticos del ICSS, contraseña de otorgamiento de cita o cualquier otro medio que el ICSS ponga a disposición.
26. Si el ICSS otorga una incapacidad posterior a una consulta o por homologación (de incapacidad), el encargado de despachar al derechohabiente le informará que debe solicitar a su empleador que complemente en el formulario extendido el nombre y número patronal y, si la incapacidad genera subsidio, también firmará y sellará los campos correspondientes de dicho formulario.

Normas relacionadas a la atención de derechohabientes referidos de Clínicas Empresariales a los centros de atención del ICSS.

27. Las Clínicas Empresariales mantendrán el número de afiliación en los expedientes clínicos de los derechohabientes, quienes al momento de solicitar el servicio médico deberán presentar el documento de identificación original y fotocopia plastificada del frente del mismo (DUI, carné de minoridad o tarjeta de afiliación, según sea el caso).
28. Las Clínicas Empresariales validarán el derecho de atención por medio del aplicativo denominado "Oficina Virtual del ICSS", donde podrán obtener el número de afiliación, en caso de no contar con él.
29. Los centros de atención que tengan adscritas Clínicas Empresariales, serán los responsables de validar el derecho de atención con el documento de



identificación, según cada caso, haciendo uso del sistema Informático correspondiente.

30. La dispensación de medicamentos, otorgamiento de citas o recepción de muestras a derechohabientes atendidos en las Clínicas Empresariales, se hará con fotocopia plastificada del frente del documento de identificación (DUI, carné de minoridad o tarjeta de afiliación, según sea el caso), la cual deberá ser enviada por la Clínica Empresarial al centro de atención del ISSS a través del mensajero.

Normas relacionadas a la dispensación de medicamento del derechohabiente ambulatorio

31. El derechohabiente que solicite medicamento prescrito en receta de consulta del día (adulto o pediátrica), podrá solicitarlo en la farmacia del mismo centro de atención donde le fue brindada la consulta médica, previa identificación con el documento que presentó al inicio del proceso, y no será necesario verificar nuevamente el derecho de atención.
32. Las recetas de consulta del día (adulto o pediátrica), recetas para uso repetitivo o recetas especiales para prescribir psicotrópicos y estupefacientes, que sean solicitadas en una farmacia diferente a la del centro de atención donde fueron prescritas o procedan de Clínicas Empresariales, serán recibidas por la farmacia, quien validará en el sistema informático el derecho a los servicios de salud.

Normas relacionadas a los trámites realizados por terceras personas

33. Para la solicitud de otorgamiento de citas realizada por terceras personas, el encargado de realizar el procedimiento solicitará:
 - Referencia del paciente para consulta o examen de especialidad, si es primera vez.
 - Contraseña de otorgamiento de cita del paciente, si es subsecuente o reprogramación.
 - Orden de examen diagnóstico del paciente.

No se requerirá al delegado presentar el documento de identificación del paciente.

34. Se podrá entregar a terceros las vacunas que otorga el servicio de alergología, previa validación de derecho. Para ello se requerirá:



DEPENDENCIAS: TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ISSS

- Tarjeta de citas del paciente.
- Original o copia del frente del documento de identificación del paciente según lo solicitado por el ISSS (DUI, carné de minoridad o tarjeta de afiliación ISSS).
- DUI original de la persona delegada por el paciente.

Para ello, la tarjeta de vacunas deberá detallar el número de documento de identificación del paciente, el cual podrá ser escrito por el personal de recepción o por el paciente. Asimismo, el delegado deberá firmar de recibido para el retiro de la vacuna.

35. Las recetas médicas prescritas a un paciente, podrán ser retiradas de farmacia, previa validación del derecho, por personas mayores de edad a quien el derechohabiente delegue y será el personal de farmacia quien verifique los requisitos establecidos según cada caso:

Pacientes mayores de 18 años	Pacientes extranjeros o niños menores de 12 años	Pacientes menores entre 12 y 17 años ambas edades inclusive
Al menos el reverso de una receta con firma y número de DUI del paciente.	Recetas acompañadas de la tarjeta de afiliación del paciente.*	Al menos el reverso de una receta con firma y número de carné de minoridad del paciente.

(*)Para entregar el medicamento a un delegado no será requerido el documento de identificación original del paciente, a excepción de los pacientes extranjeros y menores de 12 años.

36. Para recibir el medicamento la persona mayor de edad delegada por el paciente, deberá presentar su documento de identidad original, además de firmar y detallar su nombre al reverso de al menos una de las recetas.
37. Para los casos de personas (derechohabientes y/o delegados) que no puedan firmar, podrán estampar la huella digital al reverso de al menos una de las recetas y el personal de farmacia verificará que la receta cuente con los números de identificación requeridos.



Atención excepcional de pacientes que no poseen DUI

38. Todo derechohabiente que pueda acreditar fehacientemente con la documentación respectiva como resoluciones, constancias u otros similares emitidas por el RNPN u otra autoridad competente, que tiene un impedimento legal para que se le extienda su DUI y se encuentra realizando el trámite para obtenerlo, deberá presentarse a la Sección Aseguramiento de las Oficinas Centrales del ISSS, Agencias o Sucursales Administrativas del interior del país, según sea el caso, a tramitar un "COMPROBANTE DE AUTORIZACIÓN TEMPORAL (ASEGURADOS SIN DUI)" que le servirá para acreditar tal circunstancia y justificar la no presentación del DUI, al momento de solicitar los servicios de salud. Dicho comprobante tendrá un período de vigencia de seis meses, que podrá prorrogarse por períodos iguales, en los casos que sea procedente.
39. Para los casos en que el paciente no porta su DUI por las razones expuestas en este apartado, se le solicitará el comprobante (emitido por cualquiera de las dependencias descritas en el numeral anterior) y tarjeta de afiliación (si aún la posee), licencia de conducir, pasaporte u otro documento emitido por autoridad pública, con el fin de identificarle y buscar en el aplicativo correspondiente los datos necesarios para acreditar derechos de atención. Los casos no contemplados en este documento, se solicitará apoyo al centro de llamadas.

2. Procedimientos Incluidos

2.1. Procedimiento: Identificación y verificación de derecho de atención a los asegurados del ISSS

2.1.1. Descripción del Procedimiento

Derechohabiente

1. Se presenta al centro de atención respectivo a solicitar el servicio.

Personal del centro de atención.

2. Solicita al Derechohabiente el documento de identificación, de acuerdo al tipo de Asegurado.
3. Ingresa en el sistema informático el No. de Documento de Identificación para verificar si tiene derecho a la atención solicitada.
4. Si tiene derecho, actualiza registro de control respectivo del servicio solicitado.



INSTRUCTIVO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL DOCUMENTO ÚNICO DE IDENTIDAD (DUI), PARA IDENTIFICAR Y ESTABLECER DERECHO DE ATENCIÓN A LOS ASEGURADOS DEL ISSS
VERSIÓN 2.0

DEPENDENCIAS: TODOS LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y ÁREAS ADMINISTRATIVAS DEL ISSS

5. Entrega documentación¹ respectiva al Derechohabiente.
6. Si no tiene derecho, notifica al Derechohabiente que sus cotizaciones no están al día, entrega documentación y orienta al usuario a las instancias correspondientes (Patrono, Sección Control de Ingresos o área de cotizaciones de Sucursales Administrativas) donde debe acercarse para arreglar su situación (FIN)².

¹ Documentación: DUI, tarjeta de afiliación, carné de minoridad, control de otorgamiento de citas, solicitud de examen, indicación médica, receta entre otros.

² En casos de emergencias que pongan en riesgo la vida del paciente, se usarán los protocolos médicos establecidos.



2.1.2. Diagrama de flujo

