

001163



**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL  
UNIDAD DE SECRETARIA GENERAL**

San Salvador, 20 de abril de 2020

Señora Jefe de la  
SUBDIRECCIÓN DE SALUD  
Presente

REF: E-01039

El infrascrito, en virtud de facultad delegada mediante el acuerdo de Dirección General D.G. N° 2020-03-0153, de fecha 3 de marzo de 2020, para su conocimiento y efectos consiguientes comunica a usted que el honorable Consejo Directivo de este Instituto, en sesión extraordinaria celebrada el 3 de abril de 2020, tomó el Acuerdo #2020-0651.ABR., contenido en Acta N° 3898, que dice:

ACUERDO #2020-0651.ABR.- El Consejo Directivo después de conocer el Punto Único de la Dirección General REFERENTE A LA SOLICITUD PRESENTADA POR EL EQUIPO TÉCNICO PARA IMPLEMENTAR ESTRATEGIA DE TELECONSULTA MÉDICA COVID-19, DENOMINADA "DOCTOR ISSS EN LÍNEA", QUE CONTIENE LAS SIGUIENTES CONSIDERACIONES:

**I. OBJETIVO**

GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN EN SALUD Y DIAGNÓSTICO OPORTUNO CON UNA ATENCIÓN DE CALIDAD A LA POBLACIÓN ANTE LA PRESENCIA DEL COVID-19 EN EL PAÍS, LA CUAL AMERITA CREAR ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN QUE DESCENTRALICEN LOS SERVICIOS DE SALUD BRINDADOS DE FORMA PRESENCIAL POR EL ALTO RIESGO DE CONTAGIO.

**II. ANTECEDENTES**

ANTE EL LLAMADO DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) Y EL CENTRO DE CONTROL DE ENFERMEDADES (CDC) DE ATLANTA PARA QUE, ANTE LA EPIDEMIA DE COVID-19, LOS PACIENTES NO VISITEN LOS CONSULTORIOS MÉDICOS Y LAS SALAS DE EMERGENCIA SI LOS SÍNTOMAS NO SON SEVEROS CON EL PROPÓSITO DE DISMINUIR LA EXPOSICIÓN AL VIRUS.

SEGÚN EL CDC LA MAYORÍA DE LOS PACIENTES DIAGNOSTICADOS CON COVID-19 ESTÁN LEVEMENTE ENFERMOS Y PUEDEN AUTOCUIDARSE DE MANERA DOMICILIAR.

LA TELECONSULTA SERÁ LA ALTERNATIVA PARA QUE EL PACIENTE PUEDA SER ATENDIDO Y ORIENTADO A DISTANCIA.

**III. BENEFICIOS**

1. IDENTIFICACIÓN DE POBLACIÓN EN RIESGO Y ORIENTACIÓN SOBRE CONDUCTA Y RUTA ASISTENCIAL.
2. ACCESO A SERVICIOS DE SALUD A USUARIOS EN ZONAS REMOTAS.
3. CONSULTA MÉDICA EN LÍNEA 24/7.
4. DISMINUCIÓN EN RIESGO DE CONTAGIO DE PACIENTES Y PERSONAL DE SALUD POR EL COVID-19.

**IV. OPORTUNIDAD**

1. ORIENTACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DUDAS EN SALUD POR EPIDEMIA COVID-19
2. PORTAL PIONERO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECONSULTA A NIVEL NACIONAL
3. CONSULTA EN LÍNEA 24/7

PT

#### V. FASES DEL PROYECTO

1. SE ESTABLECE LA CONSULTA EN LÍNEA ACORDE A LA EMERGENCIA ASOCIADA AL COVID- 19.
2. SE INCORPORARÁ POSTERIORMENTE Y DE MANERA PERMANENTE LOS SERVICIOS DE INTERCONSULTA Y ASISTENCIA A OTROS PROBLEMAS DE SALUD.

#### VI. ALCANCE

1. HORARIO DE ATENCIÓN: CONSULTA EN LÍNEA 24 HORAS / 7 DÍAS DE LA SEMANA.
2. ESTÁNDAR DE LA CONSULTA: 10-15 MINUTOS POR PACIENTE / 4 A 6 PACIENTES POR HORA, SEGÚN LOS DEFINA EL ISSS.
3. ROL DE TURNOS:
  - a. LOS TURNOS SERÁN CUBIERTOS DE LUNES A VIERNES 7 AM A 7 PM. POR EL PERSONAL MÉDICO DE PLANTA, DISTRIBUIDO EN HORARIOS DE: 7:00 AM A 1:00 PM (TURNOS DE 6 HORAS) Y 1:00 PM A 7:00 PM (TURNOS DE 6 HORAS)
  - b. LOS TURNOS NOCTURNOS Y DE FIN DE SEMANA SERÁN CUBIERTOS POR COMPRA DE SERVICIOS MÉDICO PROFESIONALES EN HORARIOS DE: 7:00 PM A 7:00 AM. (TURNOS DE 12 HORAS)

#### VII. CANALES PARA AGENDAR LA CITA

1. PC O LAPTOP DESDE LA WEB
2. CELULAR IOS Y ANDROID
3. TELÉFONO (VÍA CALL CENTER)
4. WHATSAPP (PERSONAL ISSS RESPONSABLE DE "MS BOOKINGS")

#### VIII. AGENDAMIENTO DE CITA

LA HERRAMIENTA A UTILIZAR SE DENOMINA MICROSOFT TEAMS, EL CUAL TENDRÁ LA CAPACIDAD DE AGENDAR CITAS PARA LA EJECUCIÓN DE LA CONSULTA EN LÍNEA CON UN MÉDICO GENERAL DEL ISSS.

##### MODALIDAD DEL AGENDAMIENTO DE LA CITA:

1. OPCIÓN 1: AUTOSERVICIO: EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR SU AGENDAMIENTO DE CITA EN LÍNEA.
2. OPCIÓN 2: LLAMADA TELEFÓNICA: EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR SU AGENDAMIENTO DE CITA DE FORMA TELEFÓNICA.
3. OPCIÓN 3: WHATSAPP: EL USUARIO PODRÁ SOLICITAR SU AGENDAMIENTO DE CITA A TRAVÉS DE WHATSAPP

POSTERIOR AL AGENDAMIENTO DE LA CITA EL SISTEMA REMITIRÁ UN CORREO ELECTRÓNICO AL USUARIO (PACIENTE) CON EL DETALLE DE SU CITA: FECHA Y HORA, LINK PARA ACCEDER A SU CONSULTA EN LÍNEA (VIDEO LLAMADA/CHAT).

#### IX. CONSULTA EN LÍNEA

PARA ACCEDER A LA CONSULTA EN LÍNEA DEBERÁ INSTALAR MICROSOFT TEAMS EN MÓVIL O COMPUTADORA PERSONAL, PARA LO CUAL NO SE NECESITA LICENCIA, YA QUE ES GRATIS.

LA DIVISIÓN DESARROLLO DE TIC ISSS-DDTIC, LLEVARÁ LA ADMINISTRACIÓN DEL SITIO Y DE LOS USUARIOS, ASÍ COMO DESARROLLARÁ EL FORMULARIO DE CONSULTA Y EL DOCUMENTO RESUMEN DE LA CONSULTA (PDF) QUE SE REMITIRÁ AL USUARIO.

EL FORMULARIO EN LÍNEA TENDRÁ LOS SIGUIENTES CAMPOS:

1. NOMBRE DEL PACIENTE

2. FECHA Y HORA DE LA CONSULTA
3. ANTECEDENTES: DETALLE SI EL PACIENTE TIENE ALGUNOS PADECIMIENTOS
4. EL MOTIVO DE LA CONSULTA
5. LA HISTORIA CLÍNICA
6. DIAGNÓSTICO DEL MÉDICO
7. PLAN Y RECOMENDACIONES
8. INCAPACIDAD (SE UTILIZARÁ PARA FASE 3 DEL COVID-19)

**X. RECURSO HUMANO**  
**MÉDICOS GENERALES**

- 10 MÉDICOS POR TURNO DE DÍA, 2 TURNOS DE 6 HORAS (20 MÉDICOS)
- 5 POR TURNO DE NOCHE (12 HORAS)

**MÉDICOS COORDINADORES:**

- 1 MÉDICOS SUPERVISORES POR TURNO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SOPORTE\*:**

- 2 RECURSOS NO MÉDICOS POR TURNO PARA GESTIÓN DE CITAS VÍA TELEFÓNICA O WHATSAPP Y PARA ADMINISTRACIÓN DE AGENDA.

**XI. PERFIL DEL PERSONAL MÉDICO**

1. MÉDICO CON EXPERIENCIA DE TRABAJO MÍNIMA DE 2 AÑOS EN EL ISSS.
2. CONOCIMIENTOS INTERMEDIOS EN INFORMÁTICA.
3. ENTRENAMIENTO EN EL MANEJO DEL CORONAVIRUS, AVALADO POR EL DVS.
4. DISPONIBILIDAD DE HORARIOS SEGÚN ASIGNACIÓN.
5. FACILIDAD DE EXPRESIÓN, CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN EN LENGUAJE CLARO Y PROFESIONAL CON HABILIDADES EN ATENCIÓN AL USUARIO.
6. AMPLIOS CONOCIMIENTOS DEL SISTEMA DE SALUD DEL ISSS.

**XII. PORTAFOLIO DEL SERVICIO**

1. ORIENTACIÓN MÉDICA CON ÉNFASIS EN PATOLOGÍAS RESPIRATORIAS Y DE CASOS ASOCIADOS A COVID-19
2. PACIENTES CON PATOLOGÍAS CRÓNICAS PARA DETERMINACIÓN DE RIESGOS Y RUTAS ASISTENCIALES.
3. PACIENTES CON PATOLOGÍAS AGUDAS PARA DETERMINACIÓN DE RIESGOS Y RUTAS ASISTENCIALES.
4. PACIENTES EMBARAZADAS DETERMINAR RIESGO Y RUTA.

**XIII. ENTRENAMIENTO REQUERIDO (CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL)**

1. CAPACITACIÓN RELACIONADA A LA ATENCIÓN DE CALL CENTER, SERÁ IMPARTIDA POR DEPARTAMENTO ATENCIÓN AL USUARIO
2. CAPACITACIÓN SOBRE COVID-19, RUTAS DE ATENCIÓN Y POSIBLES RESPUESTAS A LOS PACIENTES, SERÁ IMPARTIDA POR DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA SANITARIA Y SECCIÓN ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.
3. CAPACITACIÓN EN EL USO DE SOFTWARE, SERÁ IMPARTIDA POR LA DIVISIÓN DESARROLLO DE TIC.

**XIV. COSTOS DEL PROYECTO**

P7



## PRESUPUESTO DEL PROYECTO (Sin costo de RRHH)

COSTOS	FEASO
PLATAFORMA	GRATIS por 6 meses por 100 usuarios
IMPLEMENTACIÓN	\$1.808 (pago único)
HOSTING	\$124,50 (pago anual)
ENLACE	\$2.100 (por 6 meses)
COMPUTADORAS (Se tiene pc para proyectos)	para 10 usuarios portatino
ACCESORIOS	\$1.731,86 33 cámaras web (para 12 puestos y una de contingencia) \$3.000 ratones libres para 50 personas
IMPRESORES y Telefonía fija	Se solicitará impresor multifuncional / 3 líneas de teléfono fijo Oficina de Gestión de Relacionamiento con Proveedores
MOBILIARIO	\$8.400 para 10 usuarios más coordinadores
ADECUACIÓN DE ÁREA	\$7.000 (para infraestructura y red de datos - señales débiles)
<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>\$23.764,16</b>



## MEDICOS (MEDICINA GENERAL) POR PLAZA Y SERVICIOS PROFESIONALES 6 MESES, CANON \$90 PARA TURNO 12 HORAS

HORARIO	MÉDICOS	DÍAS Y MES	COSTO MENSUAL	TOTAL 6 MESES	TIPO DE CONTRATACIÓN
7 am - 1 pm (Lx - Vx)	10	27			PLAZA
1 pm - 7 pm (Lx - Vx)	10	27			PLAZA
7 pm - 7 am (Lx - Do)	5	30	\$8.400	\$49.600	COMPRA DE SERVICIOS
7 am - 7 pm (Sa y Do)	5	8	\$4.050	\$24.300	COMPRA DE SERVICIOS
<b>TOTAL</b>			<b>\$12.450 COSTO PROFESIONALES</b>	<b>\$74.900 COSTO POR 6 MESES</b>	

6. El presupuesto presentado en este documento, es una estimación de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, y no garantiza la disponibilidad de los recursos.

7. El presupuesto presentado en este documento, es una estimación de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, y no garantiza la disponibilidad de los recursos.

8. El presupuesto presentado en este documento, es una estimación de los recursos necesarios para la ejecución del proyecto, y no garantiza la disponibilidad de los recursos.

ES DE ACLARAR QUE LO QUE NECESITA FINANCIAMIENTO SON LOS \$23,764.16, YA QUE EL RECURSO HUMANO VA A SER UTILIZADO EL PERSONAL QUE YA SE ENCUENTRA CONTRATADO POR EL ISSS, Y QUE VA A SER REDIRECCIONADO PARA ESTE PROYECTO.

### XV. CALL CENTER MÉDICO UBICACIÓN PROPUESTA

1. CIUDADELA MONSERRAT (ESTARÁ LISTO EL DISEÑO EL CALL CENTER EN 3 SEMANAS)
2. OFICINAS ADMINISTRATIVAS ISSS (TEMPORALMENTE 15 DÍAS)

**DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

1. UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA.

SEGÚN LA DOCUMENTACIÓN ORIGINAL EN PODER DE LA DEPENDENCIA RESPONSABLE; por unanimidad ACUERDA: 1º) DAR POR RECIBIDO EL INFORME DEL PROYECTO DE TELECONSULTA MÉDICA RELACIONADA A LA EMERGENCIA COVID-19, DENOMINADA DOCTOR ISSS EN LINEA, SEGÚN EL DOCUMENTO QUE APARECE COMO ANEXO NÚMERO UNO DE LA PRESENTE ACTA; 2º) AUTORIZAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO DE TELECONSULTA MÉDICA RELACIONADA A LA EMERGENCIA COVID-19, DENOMINADA DOCTOR ISSS EN LINEA; 3º) ENCOMENDAR A LA UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL EFECTÚE LOS AJUSTES PRESUPUESTARIOS PERTINENTES HASTA POR EL MONTO DE VEINTITRÉS MIL SETECIENTOS SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON DIECISÉIS CENTAVOS (US \$23,764.16). PARA EL PROYECTO DOCTOR ISSS EN LINEA; 4º) DESIGNAR COMO ADMINISTRADOR DE ESTE PROYECTO A LA UNIDAD DE VINCULACIÓN ESTRATÉGICA EN COORDINACIÓN CON LAS SUBDIRECCIONES DE SALUD Y ADMINISTRATIVA; Y 5º) RATIFICAR ESTE ACUERDO EN LA PRESENTE SESIÓN.

*Antecedentes se envían a la Subdirección de Salud.*

REPUBLICA DE EL SALVADOR EN LA AMÉRICA CENTRAL  
UNIÓN LIBERTAD  
INSTITUTO SALVADOREÑO DE SEGUROS SOCIALES  
SECRETARÍA GENERAL  
  
ALVARO ALEXANDER MARTÍNEZ PORTILLO  
SECRETARIO GENERAL DEL ISSS

C.C. Subdirección Administrativa  
Unidad de Vinculación Estratégica

/alc.  
C.:Acuerdos 2020/Subdirección de Salud/informes