INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

LINEAMIENTOS DE OPERATIVIDAD PARA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE **2**
1. IDENTIFICACIÓN DE LA REGLAS DE GESTIÓN DE AGENDAMIENTO. **3**
2. REGLAS DE NEGOCIO PARA LA AUTOMATIZACIÓN **3**
3. ACTIVIDADES DE REGLA DE NEGOCIO. **4**
4. ANEXOS **8**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA REGLAS DE GESTIÓN DE AGENDAMIENTO.

FICHA DE CARACTERIZACIÓN	
PROPUESTA	Lineamientos de operatividad para gestión de agendamiento.
OBJETIVO	Establecer una integración segura y eficiente entre las soluciones tecnológicas del agendamiento de citas médicas, permitiendo la sincronización de agendas médicas y la transferencia de información en tiempo real, asegurando la interoperabilidad, el cumplimiento normativo, la continuidad del servicio y los lineamientos de agendamiento de citas médicas.
ÁMBITO DE APLICACIÓN (ALCANCE)	El presente lineamiento será de obligatorio cumplimiento en las unidades de la red interna del IESS y prestadores externos.
DIAGRAMA DE FLUJO PROPUESTO	Anexo 1.

2. REGLAS DE NEGOCIO PARA LA AUTOMATIZACIÓN

ACTIVIDAD	REGLA DE NEGOCIO
2.1 Validar Cobertura	• Validación de Derecho y Cobertura del IESS: la solución informática debe verificar que el usuario tenga cobertura de salud activa del IESS antes de permitir el agendamiento. • De no calificar cobertura de salud el sistema deberá informar al usuario la falta de cobertura. • Actualización de Información Personal: la solución informática debe solicitar la información del usuario (teléfono, dirección, correo electrónico) para que esté actualizada antes de agendar la cita.

3. ACTIVIDADES DE REGLA DE NEGOCIO.

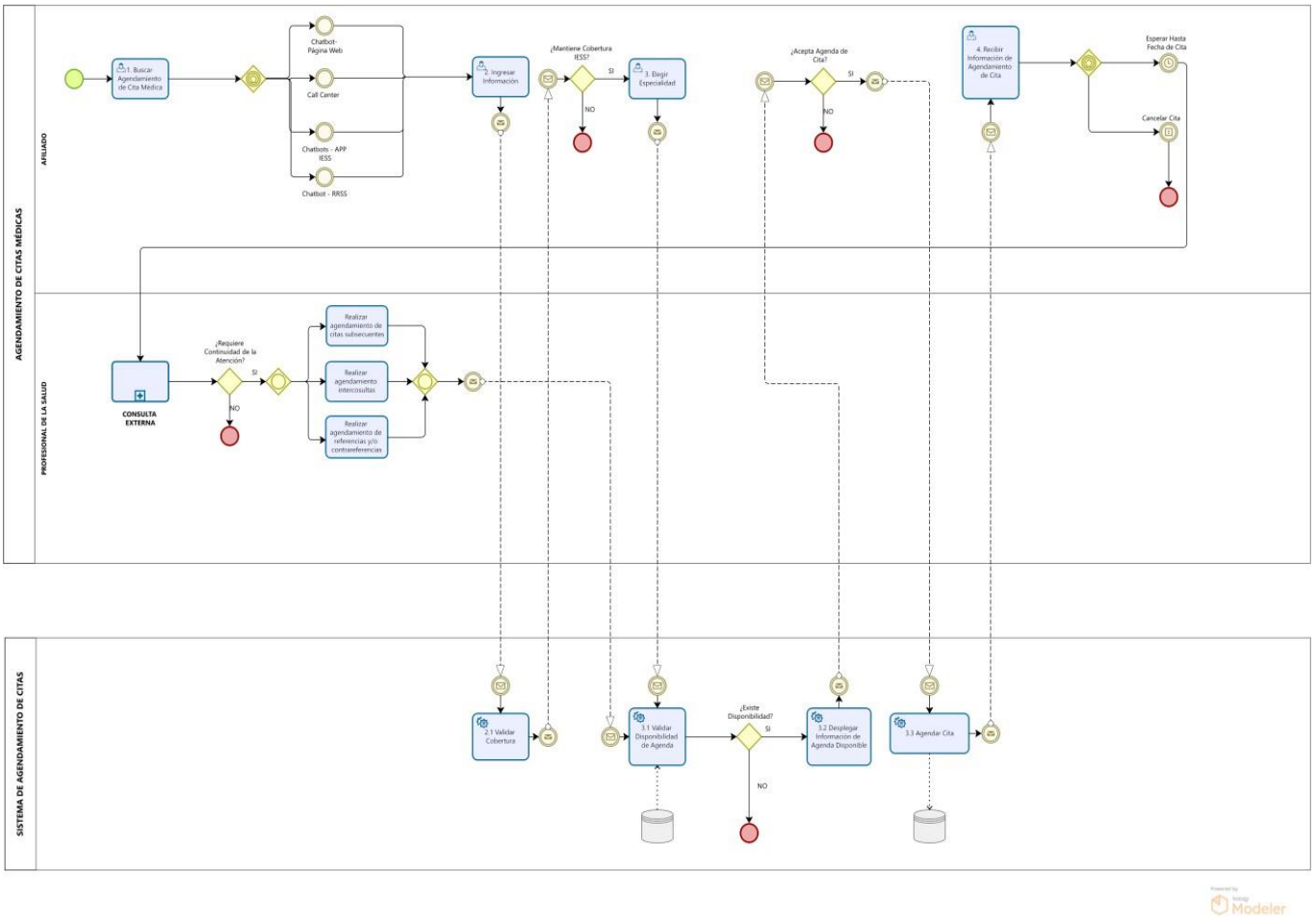
ACTIVIDAD	REGLA DE NEGOCIO
3.1 Disponibilidad de agenda.	• Control de Capacidad: Cada especialidad tendrá un número máximo de citas que pueden asignarse por día, semana o mes, dependiendo de la capacidad instalada y el tiempo de atención definido en los lineamientos de agendamiento. • Disponibilidad de Profesionales: La validación se realizará en el sistema, de acuerdo a la disponibilidad de agenda de los médicos en las fechas y horarios seleccionados. • Bloqueo de Fechas: Se permitirá el bloqueo de la asignación de citas en feriados nacionales, días de descanso planificados o durante períodos de mantenimiento del sistema, para lo cual deberá aplicarse un mecanismo de contingencia, que permita al usuario agendar una cita, de tal forma que no afecte la atención al público. • Condiciones Geográficas: Considerar la ubicación registrada del paciente para sugerir centros médicos cercanos con disponibilidad de citas. • Se deberá ofertar, en primera instancia los servicios de los establecimientos de la red interna IESS más cercanos a la ubicación geográfica registrada por el usuario, de no existir la disponibilidad se deberá ampliar el campo de búsqueda a los prestadores externos del IESS que oferten el servicio en la misma área geográfica, de no existir la disponibilidad podrá ampliar la búsqueda a los cantones más cercanos. • La solución informática no permitirá al usuario que ingresa por una primera cita, la visualización de agendas de especialidades de segundo o tercer nivel de atención, • La solución informática permitirá al usuario visualizar las agendas de otras especialidades, una vez generado el pedido por el rol médico. • La solución informática permitirá elegir la hora y fecha de la cita, conforme a la disponibilidad de agendas. • Referencias: para el caso de referencias solo se habilitará la visualización de agendas a los establecimientos de salud del nivel de atención inmediato superior, se restringirá la visualización de agendas de especialidades de tercer nivel de atención desde las especialidades de puerta de entrada: Las especialidades de puerta de entrada establecidas son: • Medicina General • Medicina Familiar • Odontología • Psicología • Obstetricia • Pediatría • Ginecología

ACTIVIDAD	REGLA DE NEGOCIO
3.2 Agendar Cita	• En el caso de los Prestadores Externos de servicios de salud que mantienen convenio con IESS, se restringirá el agendamiento de citas desde especialidades de puerta de entrada al segundo o tercer nivel de atención. • Interconsulta: la solución permitirá la visualización de agendas de especialidades del mismo establecimiento de salud. • Duplicidad de Citas: Verificar que el paciente no tenga citas previas agendadas para la misma especialidad o servicio. • Notificación de la cita médica: El sistema debe informar al paciente/usuario sobre los datos de la cita agendada a través de chatbots. • Notificación de reagendamiento de citas: el servicio deberá estar en la capacidad de contactarse con los usuarios/pacientes a través de un teleoperador o el asistente virtual siempre y cuando sea solicitado por el establecimiento y autorizado por el delegado del IESS. Reglas de Cancelación y Reprogramación: • Movimientos de agenda no programados: en casos fortuitos y siempre que no exista un contingente para la atención médica la solución permitirá la cancelación y agendamiento de todas las citas afectadas para el mismo profesional de acuerdo a disponibilidad u otro profesional a fin en el mismo establecimiento.
3.3 Integración entresoluciones tecnológicas	• El sistema MIS-AS400 realizará las funciones habituales para la atención de los usuarios, por ejemplo: - Impresión de Historia Clínica. - Pedidos de auxiliares de diagnóstico. - Certificados Médicos, etc. • La nueva solución tecnológica será únicamente para el módulo de agendamiento de citas de consulta externa. • Los establecimientos de salud deberán consolidar las historias clínicas duplicadas con denominación: N y X con el documento C correspondiente, para no generar duplicidad en la información del usuario/paciente. • Interoperabilidad: Garantizará la integración efectiva entre las soluciones tecnológicas para compartir la información de disponibilidad de agendas médicas en tiempo real. • Consistencia de Datos: Asegurar que las agendas, disponibilidad y citas se mantengan sincronizadas entre ambos sistemas para evitar duplicidades o inconsistencias

ACTIVIDAD	REGLA DE NEGOCIO
3.4 Mecanismos deComunicación para soporte técnico	• Para soporte del sistema y solución de problemas se deberá notificar a TICS del establecimiento de salud o quién cumpla sus funciones, mismo que se comunicará a Mesa de servicios a través del correo mesa.soporteiess@cnt.gob.ec • Soporte Continuo: Establecerá acuerdos para el soporte y mantenimiento de la conexión entre las soluciones tecnológicas, garantizando su disponibilidad y eficiencia. • Actualización y Escalamiento: Implementará mecanismos para actualizar la integración en caso de cambios en los sistemas o en los requerimientos de los usuarios, asegurando la adaptabilidad de la solución tecnológica.
3.5 Cumplimiento Normativo y Políticas Institucionales	• Políticas Institucionales: Se verificará que el proceso de agendamiento este alineado con las políticas internas del IESS.
3.6 Creación deUsuarios delSistema	Para creación de usuario y asignación de clave es necesario tener el correo institucional activo y actualizado. Se definirán los siguientes roles para los usuarios de la nueva solución tecnológica. **(i) Usuarios administrativos:** • Permitirá el ingreso a los sistemas de agendamiento, permitirá visualizar las agendas de las unidades médicas en el módulo de agendamiento para la red interna del establecimiento, la reda nivel cantonal, provincial y nacional. • Podrá bloquear agendas previa autorización de la máxima autoridad del establecimiento o su delegado. • Permitirá el ingreso a las herramientas de agendamiento, permitirá visualizar y gestionar el módulo de agendamiento para la red interna del establecimiento, la red a nivel cantonal, provincial y nacional. • Permitirá el ingreso a los sistemas de agendamiento, permitirá la creación de las agendas de los profesionales de la salud. • Creación de los usuarios médicos y de admisiones y asignación de claves. • En caso de tener nuevos usuarios para los módulos de admisión y personal de salud, dependencias, activar o inactivar consultorios, se realizará los cambios en el sistema AS-400 por medio del personal de sistemas o quien cumpla los roles y una vez creado se enviará a mesa de servicios para la creación en el software externo y la correspondiente parametrización. **ii) Usuarios operativos:** • Permitirá el ingreso a las herramientas de agendamiento, agendar citas para la red interna del establecimiento y la red interna del IESS. • Se creará un usuario por cada uno de los profesionales que brinden atención por consulta externa. • Permitirá modificar la parametrización de agenda en las herramientas de agendamiento establecidas. **iii) Usuario admisionista:** • Opción para visualización de la agenda de los consultorios del establecimiento de salud que estén habilitados dentro de la herramienta de agendamiento de citas al cual esté asignado el Admisionista. • Opción para el agendamiento de citas extras: Ingresando cédula o documento de identificación del usuario, se podrá verificar si el usuario es afiliado; considerar dar preferencia a grupos vulnerables y/o prioritarios. • Opción para acceder a reportes de citas registradas y entregadas de los consultorios del Establecimiento de Salud a día vencido. • Opción para visualizar los horarios de atención y no atención (bloqueos) de los consultorios del Establecimiento de Salud. • Opción para buscar las citas registradas por cédula/documento de identificación, por nombre y/o por rango de fecha en los consultorios del Establecimiento de Salud. • Opción para visualizar en línea la información de la cita registrada dentro de la interfaz de los consultorios del Establecimiento de Salud. • Opción para marcar la asistencia del ciudadano a la cita en los consultorios del Establecimiento de Salud.

ACTIVIDAD	REGLA DE NEGOCIO
3.7 Asignación decitas	• El otorgamiento de cita se realizará a través de la nueva solución tecnológica y guardará los principios de prelación establecidos por el IESS. Consideraciones Generales: • La asignación de citas se priorizará en los Establecimientos de Salud de la red interna del IESS, guardando relación con el nivel de complejidad y área geográfica registrada por el paciente/beneficiario. • En caso de no existir disponibilidad de citas en los establecimientos de la Red Interna del IESS, se gestionará la cita con los prestadores de Red Privada Complementaria del IESS que mantienen convenio vigente.

4. ANEXOS



Anexo 1. Diagrama de flujo: Propuesta de Automatización del Agendamiento de Citas Médicas

ACTA FINAL DE APROBACIÓN

LINEAMIENTOS DE OPERATIVIDAD PARA GESTIÓN DE AGENDAMIENTO

APROBACIÓN		FIRMA
Mgs. René Iván Enríquez Navarro	**DIRECTOR DEL SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR**	Firmado electrónicamente por: RENE IVAN ENRIQUEZ NAVARRO
REVISIÓN TÉCNICA		**FIRMA**
Mgs. Carmen Tatiana Guerrero Díaz	**SUBDIRECTORA NACIONAL DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**	Firmado electrónicamente por: CARMEN TATIANA GUERRERO DIAZ
Mgs. Eduardo Alfredo Arias Villegas	**SUBDIRECTOR NACIONAL DE ASEGURAMIENTO DEL SEGURO DE SALUD, ENCARGADO**	Firmado electrónicamente por: EDUARDO ALFREDO ARIAS VILLEGAS
Med. Natalia Sofia Álvaro Ramírez	**COORDINADORA NACIONAL INSTITUCIONAL DE HOSPITALES**	Firmado electrónicamente por: NATALIA SOFIA ALVARO RAMIREZ
Mgs. Eduardo José Espinosa Serrano	**COORDINADOR NACIONAL INSTITUCIONAL DE CENTROS ESPECIALIZADOS**	Firmado electrónicamente por: EDUARDO JOSE ESPINOSA SERRANO
Mgs. Carlota Isabel Villamarín Sucunuta	**COORDINADORA NACIONAL DE CENTROS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**	Firmado electrónicamente por: CARLOTA ISABEL VILLAMARIN SUCUNUTA
Mgs. Dario Medranda Rivas	**COORDINADOR NACIONAL INSTITUCIONAL DE ARTICULACIÓN DEL SEGURO DE SALUD, INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL**	Firmado electrónicamente por: DARIO IBAN MEDRANDA RIVAS

ELABORACIÓN		FIRMA
Mgs. Miguel Ángel Erazo Ballesteros	**ANALISTA COORDINACIÓN NACIONAL DE CENTROS DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**	Firmado electrónicamente por: MIGUEL ANGEL ERAZO BALLESTEROS
Mgs. Mauricio Estuardo VillarroelUtreras	**ANALISTA COORDINACIÓN NACIONAL DE CENTROS ESPECIALIZADOS**	Firmado electrónicamente por: MAURICIO ESTUARDO VILLARROEL UTRERAS
Dra. Diana Córdova Larco.	**MÉDICO GENERAL EN FUNCIONES HOSPITALARIAS / COORDINACIÓN NACIONAL DE HOSPITALES**	Firmado electrónicamente por: DIANA ALEJANDRA CORDOVA LARCO
Msc. María Verónica Pazmiño Recalde – Médico General de Primer Nivel	**COORDINACIÓN NACIONAL DE ARTICULACIÓN DEL SEGURO DE SALUD**	Firmado electrónicamente por: MARIA VERONICA PAZMIÑO RECALDE
Lic. Carolina Elizabeth González Palacios	**OFICINISTA / SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE PROVISIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**	Firmado electrónicamente por: CAROLINA ELIZABETH GONZALEZ PALACIOS