



Ministerio de Salud Pública

No. 00003094

LA MINISTRA DE SALUD PÚBLICA

CONSIDERANDO:

- Que;** la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 154, numeral 1, faculta a los ministros de Estado, expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;
- Que;** la citada Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 3 numeral 1, atribuye como deber primordial del Estado, garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos en ella establecidos y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes;
- Que;** el artículo 32 de la Carta Magna, ordena que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir; que la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional;
- Que;** la Norma Suprema en el artículo 361 dispone que el Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector;
- Que;** el artículo 363, numeral 2 de la Ley Ibidem, preceptúa que el Estado será responsable de universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura;
- Que;** la Ley Orgánica de Salud en el artículo 4 dispone que la autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que le corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de dicha ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias;
- Que,** mediante Decreto Ejecutivo No. 1272 de 22 de agosto de 2012, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, ratificó a la magister Carina Vance Mafla, como Ministra de Salud Pública, constituyéndose en la máxima autoridad de esta Cartera de Estado;
- Que;** con Acuerdo Ministerial No. 00000159 de 7 de febrero de 2012, la Ministra de Salud Pública, implementó estrategias de mejora, oportunidad y calidad de la atención a los servicios de salud en el Primer Nivel de Atención, disponiendo que una de las acciones a efectuarse en todas las unidades operativas del primer nivel de atención sea contar con responsable/s encargado/s de la agenda de citas, actualización y su respectiva socialización, así como la programación de referencias a otras unidades operativas;

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large '1' and various initials like 'AM', 'GP', and 'X'.



Ministerio de Salud Pública

00003094

- Que;** a través del Acuerdo Ministerial No. 00001484 de 24 de julio de 2012, se emitió el Reglamento de Aplicación para el Proceso de Licenciamiento en los Establecimientos del Primer Nivel de Atención del Sistema Nacional de Salud; y,
- Que;** con Acuerdo Ministerial No. 00001849 de 10 de septiembre de 2012, se expide el Reglamento para Viabilizar el Establecimiento de las Jornadas Especiales de Trabajo en las Unidades Operativas de la Red Pública Integral de Salud (RPIS), que tiene por objeto establecer las normas y procedimientos, que permitan aplicar la jornada especial de trabajo para los profesionales de la salud que laboran en los establecimientos de la Red Pública Integral de Salud, RPIS, e Instituciones Médicas de naturaleza pública, en función de la misión institucional, exigencias organizativas y peculiaridades del servicio que prestan, disponibilidad de oferta laboral de profesionales de la salud, así como las características y actividades propias del puesto y su lugar de trabajo; precautelando la continuidad, equidad y optimización del servicio, así como, la protección de la salud y la seguridad de las y los servidores públicos

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE LE CONFIERE EL NUMERAL 1 DEL ARTÍCULO 154 DE LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR; Y, EL ARTÍCULOS 17 DEL ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO Y ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA,

ACUERDA:

EXPEDIR EL REGLAMENTO GENERAL PARA EL PROCEDIMIENTO DE AGENDAMIENTO DE CITAS PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTA EXTERNA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

**CAPÍTULO I
OBJETO Y ÁMBITO**

Artículo 1.- Objeto.- Este Reglamento General tiene como objeto establecer el procedimiento para el agendamiento de citas en consulta externa en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública.

Artículo 2.- Ámbito.- Las disposiciones del presente Reglamento, son de aplicación en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, en los procedimientos que se llevan a cabo para el agendamiento de citas para la atención en consulta externa.

**CAPÍTULO II
CARTERA DE SERVICIOS**

Artículo 3.- Cartera de servicios.- Todo Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, contará con la cartera de servicios aprobada por la Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención en Salud, conforme a las políticas, normas y lineamientos establecidos por la



00003094

Ministerio de Salud Pública

Autoridad Sanitaria Nacional, la cual deberá mantenerse actualizada y reportarse a su respectiva Dirección Distrital de Salud y Coordinación Zonal de Salud con una periodicidad semestral.

La elaboración y actualización de la cartera de servicios observará los siguientes lineamientos:

- a) La Dirección Distrital de Salud consolidará y validará la información relacionada a la cartera de servicios de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública a su cargo, así como aprobará o solicitará modificaciones, en caso de requerirlas, en el marco de los lineamientos y normas establecidos por el Nivel Nacional; y mantendrá constantemente informada a la Coordinación Zonal de Salud y al Nivel Central sobre los cambios.
- b) La respectiva Coordinación Zonal de Salud, verificará y monitoreará la adecuada aplicación de la cartera de servicios en los establecimientos de salud a su cargo;
- c) La Dirección Distrital de Salud remitirá la respectiva cartera de servicios de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, a su cargo y las modificaciones aprobadas, en caso de haberse realizado alguna, a la instancia prestadora del servicio de agendamiento de citas médicas para su respectiva aplicación;
- d) En caso de suscitarse un cambio en la cartera de servicios en un plazo menor al establecido para el reporte semestral, el responsable del establecimiento de salud solicitará su aprobación a la Dirección Distrital de Salud, la que realizará el análisis de pertinencia en el marco de los lineamientos y normas establecidas por el Nivel Nacional, y notificará del cambio a la instancia prestadora del servicio de agendamiento de citas médicas, así como también notificará sobre los cambios a la Coordinación Zonal de Salud y a la Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud.

CAPÍTULO III DE LA AGENDA MÉDICA Y CAPACIDAD INSTALADA

Artículo 4.- De la Agenda Médica y Capacidad Instalada.- Todo Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, contará con la agenda médica y capacidad instalada, elaborada y actualizada sobre la base de los lineamientos y políticas establecidas por el nivel nacional, que deberá reportarse mensualmente a su respectiva Dirección Distrital de Salud.

El agendamiento médico observará los siguientes lineamientos:

- a) Todo Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, contará con la agenda médica y capacidad instalada, que será reportada de conformidad con el formato establecido por el Nivel Nacional;
- b) La agenda contendrá y evidenciará el cien por ciento (100%) de la capacidad instalada del Establecimiento de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública (todos los profesionales de la salud, horarios, etc.);

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a circled '1' and various initials like 'gr', '3', 'R', 'x', and '22'.



Ministerio de Salud Pública

00003094

- c) Es competencia de los responsables de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, conjuntamente con los responsables de talento humano y admisiones establecer, actualizar, modificar y notificar la agenda médica del establecimiento de salud con una periodicidad máxima de seis (6) meses;
- d) La Dirección Distrital de Salud será la responsable de aprobar las agendas médicas y capacidad instalada de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública a su cargo, y remitirá la notificación del cambio a la instancia prestadora del servicio de agendamiento de citas médicas para su aplicación. En caso de existir una modificación en la conformación de la agenda médica o su capacidad instalada, el responsable del establecimiento de salud, la remitirá a la Dirección Distrital para su aprobación;
- e) La Dirección Distrital de Salud, una vez aprobada la modificación en la agenda médica o su capacidad instalada, notificará a la instancia responsable del servicio de agendamiento de citas médicas por lo menos con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación;
- f) La Dirección Distrital de Salud, mantendrá informada a la Coordinación Zonal de Salud y a la Dirección Nacional de Atención del Primer Nivel en Salud, acerca de las modificaciones que se realicen en la agenda médica y capacidad instalada de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública a su cargo;
- g) La Dirección Distrital de Salud, verificará y monitoreará la adecuada elaboración y aplicación de la agenda médica y capacidad instalada de los establecimientos de salud a su cargo; de manera que los reportes reflejen siempre el cien por ciento (100%) de producción con relación a la capacidad instalada;
- h) La asignación del porcentaje para citas programadas (primeras citas y subsecuentes) será del noventa por ciento (90%) de la capacidad instalada, a través del sistema de agendamiento, proporcionando el diez por ciento (10%) para demanda espontánea.

CAPÍTULO IV DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Artículo 5.- Del establecimiento del plan de contingencia de agendamiento.- Los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, contarán de manera obligatoria con un plan de contingencia para asegurar la atención al usuario, de conformidad con los lineamientos de la Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención en Salud.

CAPÍTULO V DE LAS CITAS SUBSECUENTES E INTERCONSULTAS

Artículo 6.- Del agendamiento de citas subsecuentes e interconsulta en el mismo nivel de complejidad.- En caso de requerirlo, el profesional de la salud mediante el diagnóstico establecido puede solicitar la programación de la cita subsecuente o interconsulta para el paciente. Para el objeto solicitará al

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a circled 'A' and various initials like 'R', 'S', 'P', 'M', 'L', 'J', 'K', 'H', 'G', 'F', 'E', 'D', 'C', 'B', 'A'.



Ministerio de Salud Pública

00003094

responsable del agendamiento, en conformidad con los lineamientos de la Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención quien agendará la cita de manera inmediata, a través del sistema de agendamiento e informará de la misma al usuario.

CAPÍTULO VI DE LA DIFUSIÓN

Artículo 7.- De la comunicación y difusión del sistema de agendamiento de citas médicas.- Las Direcciones Distritales en conjunto con las Coordinaciones Zonales de Salud, implementarán y darán seguimiento de las políticas, lineamientos y estrategias de comunicación, socialización y difusión del sistema de agendamiento y sus respectivos servicios conforme lo establecido por la Dirección Nacional de Comunicación, Imagen y Prensa. Las Direcciones Distritales asegurarán que los mecanismos de comunicación y asesoría al usuario sean localizados, masivos y continuos en el sector de influencia.

CAPÍTULO VII DE LAS DEFINICIONES

Artículo 8.- Para efectos de este Reglamento se entenderá por:

Agendamiento.- Procedimiento por el cual se programa y planifica de manera ordenada la atención de salud requerida en un establecimiento de salud. Este procedimiento garantiza la asignación de una cita médica al usuario, en una hora y fecha determinada, de acuerdo a su necesidad.

Cartera de Servicios.- Define "lo que hace" un establecimiento de salud. Corresponde a los servicios/productos que el establecimiento provee a sus usuarios finales. Identifica los productos o servicios del establecimiento de acuerdo al modelo de atención, para dar respuesta a la demanda de los usuarios, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud Pública. Está conformada por los servicios/productos específicos provistos por los procesos clínicos y de apoyo clínico, como por ejemplo: medicina familiar, laboratorio básico, odontología, obstetricia, vacunación, consejería familiar, etc.

Agenda Médica y Capacidad Instalada: La capacidad instalada se refiere al volumen de atenciones o actividades de salud (producción) que se puede obtener con los recursos disponibles en una unidad operativa en un determinado momento (recursos económicos, equipos, personal, instalaciones, tipo de contratación, etc.). La capacidad instalada varía conforme a diversos factores (jornadas de capacitación, remodelación de espacios, vacaciones, etc.) y se relaciona con la capacidad resolutive de una unidad. Por ejemplo: 3 consultorios de medicina general (3 médicos), 2 consultorios de odontología (2 odontólogos), 1 consultorio de obstetricia (1 obstetra), etc.

La Agenda Médica es el documento que establece la disponibilidad de recursos humanos (médicos, odontólogos, etc.) y consultorios para brindar atención a los usuarios, en un tiempo y con una periodicidad determinada. Es determinada por el Responsable del Establecimiento de Salud en conjunto con Talento Humano y debe responder a una planificación oportuna para satisfacer las demandas de la población. Por ejemplo: 2 médicos (2 consultorios) 12 horas, atención de 08h00 a 20h00, 1 atención cada 15 minutos; 1

Handwritten notes and signatures in blue ink, including a circled '1' and various initials and numbers.



00003094

Ministerio de Salud Pública

odontólogo (1 consultorio) 4 horas, atención de 08h00 a 12h00, 2 atenciones por hora, etc, de conformidad con los lineamientos y normativa establecida por el Ministerio de Salud Pública.

Cita subsecuente: Es aquella cita programada a un usuario, para dar continuación a un mismo evento por control, seguimiento de tratamiento, etc. Por ejemplo: seguimiento de un tratamiento de conducto en odontología, control de respuesta a la implementación de un cambio de dosis de un medicamento en un paciente diabético, control y chequeo de exámenes de apoyo diagnóstico, etc. Pueden programarse hasta tres (3) citas subsecuentes por un mismo evento.

Interconsulta: Es la remisión de un usuario, por parte de un profesional de la salud, a un profesional especialista en el mismo nivel de atención o en el siguiente (referencia), para garantizar la atención especializada y la resolución del caso.

DISPOSICIONES GENERALES:

PRIMERA.- Los/las Directores/as Distritales de Salud serán los responsables de conducir y coordinar la implementación de lo dispuesto en el presente Acuerdo Ministerial en los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública a su cargo.

SEGUNDA.- El/la Director/a Nacional de Primer Nivel de Atención en Salud, en coordinación con el/la Director/a Nacional de Talento Humano programarán, coordinarán y ejecutarán los mecanismos de capacitación y socialización para la ejecución obligatoria de lo estipulado en el presente Acuerdo Ministerial, en un plazo no mayor a veinte (20) días contados a partir de su suscripción.

TERCERA.- El/la Director/a Nacional de Comunicación, Imagen y Prensa, establecerá las políticas, lineamientos y estrategias de socialización a la ciudadanía para el uso del servicio de agendamiento, en un plazo no mayor a veinte (20) días, contados a partir de la suscripción del presente Acuerdo Ministerial.

CUARTA.- Los/as Directores/as Distritales y los/as Coordinadores/as Zonales de Salud, vigilarán el cumplimiento, ejecución y auditoría del proceso establecido en el presente Acuerdo Ministerial en los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de atención del Ministerio de Salud Pública a su cargo.

QUINTA.- Los responsables de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud Pública asegurarán que en la agenda médica y capacidad instalada, se encuentren incluidos todos los profesionales de la salud que presten sus servicios en cada establecimiento, con su respectivo horario.

SEXTA.- El/la Director/a Nacional del Primer Nivel de Atención en Salud, en un plazo no mayor a veinte (20) días, contados a partir de la fecha de suscripción del presente Acuerdo Ministerial, remitirá a los niveles desconcentrados pertinentes, los formatos estandarizados para el informe de la cartera de servicios, agenda médica y capacidad instalada, así como de las citas subsecuentes e interconsulta en el mismo nivel de complejidad.

SEPTIMA.- El/la Director/a Nacional del Primer Nivel de Atención, podrá modificar los porcentajes de asignación de citas médicas por servicio de agendamiento conforme la necesidad institucional y con la aprobación de la máxima autoridad de esta Cartera de Estado.

Handwritten signatures and initials, including a circled '2' and a '6'.



Ministerio de Salud Pública

00003094

OCTAVA.- El/la Director/a Nacional del Primer Nivel de Atención en un plazo no mayor a veinte (20) días contados a partir de la suscripción del presente Acuerdo Ministerial, establecerá los lineamientos del plan de contingencia de agendamiento de citas médicas.

NOVENA.- Los responsables de los Establecimientos de Salud del Primer Nivel de Atención del Ministerio de Salud Pública, que cuenten con el servicio de agendamiento de citas médicas por llamada telefónica, asegurarán su uso obligatorio y la conformación de su sistema interno dentro del respectivo establecimiento.

DÉCIMA.- Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento son de carácter obligatorio y su incumplimiento se sancionará de conformidad a lo previsto en la Ley Orgánica del Servicio Público.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS:

PRIMERA.- Hasta tanto se conformen en su totalidad las Direcciones Distritales de Salud, las Jefaturas de las Áreas de Salud, asumirán las funciones especificadas para aquellas.

SEGUNDA.- Los Establecimientos del Primer Nivel de Atención en Salud del Ministerio de Salud Pública, que cuenten con el servicio de agendamiento de citas médicas por llamada telefónica, dispondrán de al menos un teléfono con acceso al servicio de agendamiento de citas médicas por llamada telefónica, para el servicio de consulta externa, con la finalidad de asesorar al usuario en su uso durante la campaña de difusión del servicio.

DISPOSICIÓN REFORMATORIA:

Reformase el Acuerdo Ministerial Nro. 00000159 del 7 de febrero del 2012, publicado en el Registro Oficial No. 658, del 10 de marzo de 2012, de la siguiente manera:

Reemplácese el literal b.2 del artículo 1 por el siguiente texto: "En los establecimientos de salud del primer nivel de atención que no cuenten con el del servicio de agendamiento de citas médicas por llamada telefónica, las citas deberán ser proporcionados durante todo el horario de atención en el orden de solicitud de los pacientes, con una agenda abierta a días posteriores; en los establecimientos de salud del primer nivel de atención que cuenten con el del servicio de agendamiento de citas médicas por llamada telefónica las citas deberán ser proporcionados exclusivamente a través de este servicio, a excepción de los casos y porcentaje definidos para la demanda espontánea."

DISPOSICIONES FINALES

PRIMERA.- Deróguese todos los instrumentos legales de menor o igual jerarquía que se opongan a las disposiciones del presente Acuerdo Ministerial.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones, some with dates like '7/10'.



Ministerio de Salud Pública

00003094

SEGUNDA.- De la ejecución del presente Acuerdo Ministerial que entrará en vigencia a partir de su suscripción sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguese la Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud, las Coordinaciones Zonales de Salud y las Direcciones Distritales de Salud.

DADO EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO a, 15 MAR. 2013


Carina Vance Mafla
MINISTRA DE SALUD PÚBLICA



	Nombre	Área	Cargo	Sumilla
Aprobado:	Dra. Nilda Villacres	Viceministerio de Atención Integral en Salud	Viceministra	
Aprobado	Dra. Marysol Rulova	Subsecretaría Nacional de Provisión de Servicios de Salud	Subsecretaria	
Aprobado y Revisado	Dra. Elisa Jaramillo	Coordinación General de Asesoría Jurídica	Coordinadora General (e)	
Revisado	Abg. Angelita Suarez	Dirección Nacional de Consultoría Legal	Directora	
Revisado	Abg. Alexandra Arteaga		Servidora	
Elaborado	Ing. Lenin Aldaz	Despacho Ministerial	Asesor	
Elaborado	Gabriela Jaramillo	Despacho Ministerial	Asesor	
Elaborado	Aldo Cárdenas	Despacho Ministerial	Asesor	
Elaborado	Pa. María Elena Alarcón	Coordinación General de Gestión Estratégica	Coordinadora General (e)	
Revisado:	Dr. Jorge Luis Carrión	Despacho Ministerial	Asesor	
Aprobado	Juanar Rodríguez	Dirección Nacional del Primer Nivel de Atención	Director	