

## **INSTRUCTIVO PARA LA ACTIVACIÓN DEL PROGRAMA DE ATENCIÓN MÉDICA EN LÍNEA PARA LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DEL SISTEMA ELÉCTRICO NACIONAL A TRAVÉS DEL FONDO AUTOADMINISTRADO DE SALUD PARA EL MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA ENERGÍA ELÉCTRICA (FASMEE).**

### **NORMATIVA JURÍDICA**

- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
- LEY ORGÁNICA DEL TRABAJO, LOS TRABAJADORES Y LAS TRABAJADORAS
- LEY DEL EJERCICIO DE LA MEDICINA
- LINEAS ESTRATÉGICAS DE TRABAJO PARA EL AÑO 2023

### **I. SITUACIÓN**

Partiendo del principio constitucional establecido en los artículos 83 y 84 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los cuales se promueve la salud como un derecho social fundamental y el deber del Estado como ente rector de las políticas que permitan garantizar este derecho para todos los ciudadanos de la nación, se establece los aspectos más relevantes a considerar para la atención médica a través de dispositivos telefónicos (**Atención Médica en Línea**) para los trabajadores y las trabajadoras pertenecientes al Sistema Eléctrico Nacional (SEN), a través del Fondo Autoadministrado de Salud del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (**FASMEE**).

En virtud de lo expuesto, el presente instructivo tiene como finalidad establecer los parámetros idóneos para la ejecución del proceso de atención Médica en Línea que abarque distintas especialidades médicas para la Fuerza trabajadora del Sistema Eléctrico Nacional, mediante la metodología de consulta a través del Servicio de Atención Call Center (**08000-327633**) donde se atenderá a todas las personas que lo requiera.

### **II. OBJETIVO GENERAL**

Establecer las políticas y normas que rigen el proceso de para la atención medica en línea para los trabajadores y trabajadoras del Sistema Eléctrico Nacional (SEN),

a través del Servicio de Atención Call Center del Fondo Autoadministrado de Salud del Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (**FASMEE**) con la premisa fundamental de garantizar el derecho de la salud de todo aquel al que le arrope nuestro servicio, optando las medidas necesarias para el funcionamiento de la atención médica en línea, evitando que las personas se encuentren desinformadas sobre temas comunes de la salud, solventando todas sus necesidades a través de un método ágil y rápido para que el personal médico evalúe al paciente.

### III.OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades de atención médica de la Fuerza trabajadora del Sistema Eléctrico Nacional (SEN), que puedan ser atendidas de manera inmediata a través del FASMEE.
- Diseñar políticas, normas y métodos para la atención médica en línea a través del Servicio del Call Center (**08000-327633**) que presta el FASMEE a los trabajadores y trabajadoras.
- Establecer el Servicio de Atención Médica en Línea a través del Call Center, como mecanismo de respuesta inmediata a las necesidades requeridas por la Fuerza trabajadora del SEN.
- Diseñar políticas, normas y métodos que le permitan a los médicos profesionales compartir información y se coadyuven entre sí para solucionar los casos que se les presenten.
- Crear y diseñar un portal web que contenga un amplio contenido médico que sirva de medio informativo para los trabajadores del SEN donde se aborden temas médicos de importancia de forma educativa para así evitar enfermedades.

### IV.ALCANCE

Este Programa está diseñado para prestar la atención médica en línea a la Fuerza trabajadora del SEN que lo requiera, logrando cubrir todos los espacios del territorio nacional, donde el trabajador desde su casa con sólo realizar una llamada al Call Center (**08000-327633**) del Fondo Autoadministrado de Salud para el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (**FASMEE**) será atendido de inmediato, generando un impacto positivo debido a que se evita que las personas con necesidades básicas o ambulatorias se dirijan a un centro de salud.

### V.RESPONSABLE

La Gerencia General de Servicios de Salud a través del Servicio Call Center (**08000-327633**) del FASMEE será la unidad encargada de la prestación del servicio y del registro estadístico de atención.

### VI.REQUERIMIENTOS PARA EL FUNCIONAMIENTO

.-Personal Médico calificado de carácter rotativo adscrito al FASMEE.

.-Equipo telefónico fijo para atención directa y Móvil para intercambio de imágenes y documentos digitales que faciliten la prestación del Servicio.

.-Servicio de afiliación y mantenimiento de la Línea para teléfonos móviles.

.-Horario definido de 24 horas los 365 días del año para la Fuerza trabajadora.

.-Establecer un área donde los médicos logren dar respuesta a la fuerza trabajadora del SEN a través de la telemedicina.

.-Sistema definido de remuneración e incentivos para el personal Médico y Asistencial que cumpla funciones dentro del Servicio de Atención en Línea.

## VII.DISPOSICIONES GENERALES DEL SERVICIO

1. La Fuerza trabajadora del SEN dispone del Programa de Atención Médica en Línea, donde, con sólo llamar al Servicio Call Center (**08000-327633**) del Fondo Autoadministrado de Salud para el Ministerio del Poder Popular para la Energía Eléctrica (**FASMEE**), podrá solicitar ser atendido de manera inmediata por un Médico General, para cualquier condición de salud que tenga y amerite la opinión del respectivo profesional de la salud dando un diagnóstico y tratamiento, además de esto, el Medico servirá de apoyo para aclarar dudas, dar información, vigilar, monitorear y colaborar con el paciente en lo que necesite.

## VIII.DISPOSICIÓN FINAL

Lo no previsto en el presente instructivo, será resuelto o sujeto a cambios por parte del Ministro del Poder Popular para la Energía Eléctrica.

**NESTOR REVEROL TORRES**  
**MINISTRO DEL PODER POPULAR**  
**PARA LA ENERGIA ELECTRICA**  
Decreto N° 4356 de fecha 25/10/2020  
Publicado en Gaceta Oficial N° 6586 de fecha 25/10/2020