

República de Panamá

CONSEJO DE GABINETE

RESOLUCIÓN DE GABINETE N.º82

De 29 de julio de 2021

Que autoriza al ministro de Salud, en nombre de la República de Panamá, para suscribir con la Asociación Accidental CWP-PRIDES, conformada por CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. / GRUPO PRIDES DE PANAMÁ, S. A., la Adenda No. 1 al Contrato No. 089-2017 para el servicio de ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS MÉDICAS MEDISYS® CALL CENTER E INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN DE SALUD (SEIS) DEL MINISTERIO DE SALUD, correspondiente a la Contratación Directa No. 2017-0-12-0-08-CD-022289, por un monto de tres millones novecientos cuarenta y siete mil novecientos veintisiete balboas con 40/100 (B/.3,947,927.40)

EL CONSEJO DE GABINETE,
en uso de sus facultades constitucionales y legales,

CONSIDERANDO:

Que el artículo 109 de la Constitución Política de la República, establece que es función esencial del Estado velar por la salud de la población de la República, y que el individuo, como parte de la comunidad, tiene derecho a la promoción, protección, conservación, restitución y rehabilitación de la salud y la obligación de conservarla;

Que desde el año 2010, dos instalaciones del sector Salud iniciaron un plan piloto para poner en marcha el primer centro de llamadas para Citas Médicas Telefónicas en Panamá, que podrían ser gestionados por los pacientes a través de la línea 800-6467;

Que, por los buenos resultados y el excelente servicio que presta el centro de llamadas a la población y a la institución, el Consejo de Gabinete mediante la Resolución No.143 de 13 de noviembre de 2017, que el Ministerio de Salud aprobó el inicio de un proceso de ampliación para alcanzar un total de veintiocho instancias de salud, las cuales se ubican en las Regiones de Salud de San Miguelito, Panamá Norte y Panamá Metro, que son las regiones más pobladas y con mayores necesidades en Salud Pública, razón por la que fueron seleccionadas para esta primera ampliación de cobertura del servicio, que llega a una población aproximada de respuesta de 1.2 Millones de ciudadanos;

Que en su primera fase de ampliación de la cobertura del servicio, se implementó una serie de mejoras funcionales y de infraestructura tecnológica para soportar la nueva demanda en la gestión de asignación de citas en medicina general y/o especialidades en cada Instancia de Salud; estableciéndose beneficios positivos de forma inmediata para la población, entre los que están, evitar que el paciente haga largas filas en búsqueda de citas médicas, reorganizando el aforo de pacientes concurrentes en las instancias de salud, lo que generó a su vez, otros beneficios, efectos secundarios también muy positivos, como son la disminución de aglomeraciones dentro de las instancias de salud y la disminución en el contagio de enfermedades;

Que, mediante esta solución tecnológica el personal del Ministerio de Salud ha brindado su atención apoyado en tecnología de punta; herramienta que conlleva al mejoramiento de la calidad

de atención médica y comunicación con los pacientes, lo que se traduce en una acción del Gobierno Nacional para mejorar el sistema de atención en las instalaciones del Ministerio de Salud;

Que, actualmente la primera fase de ampliación de la cobertura del servicio del CALL CENTER para veintiocho instancias de salud, se desarrolla integralmente, considerando los aspectos tecnológicos, organizativos y de capacitación; además, se contemplan las mejoras y adecuaciones a los procesos de citación de pacientes y la gestión de horarios y agendas médicas;

Que desde la puesta en marcha del plan piloto y posterior incorporación de los referidas instancias de salud, se han obtenido resultados positivos tangibles en el acceso a los servicios ofrecidos, en la dinámica de trabajo de los usuarios internos, en el comportamiento de las filas (madrugada y servicios de apoyo) en la instalación, en el incremento de la producción médica y en un flujo más adecuado de los pacientes dentro de las instalaciones;

Que el objetivo principal de esta nueva fase de ampliación de cobertura del servicio de citas médicas es dar continuidad y renovar tecnológicamente el Sistema de Citas Médicas con el uso de canales y herramientas digitales, así como ampliar a cincuenta y dos instancias de salud del Ministerio de Salud y expandir a ciento veinte posiciones tecnológicas el Centro de Contactos para replicar las buenas experiencias obtenidas en esas instancias de salud de la fase 1 a otras veinticuatro nuevas instancias, incrementando la cobertura a Regiones de Salud a largo de todo el país e, incluyendo, en esta nueva fase de ampliación el Hospital San Tomás y el Hospital del Niño; brindar un mejor servicio a la mayor cantidad de pacientes, incrementar la población cubierta actualmente con el servicio e incorporar el uso de las mejores prácticas al personal del Ministerio de Salud, para que logren un mejor desempeño de manera eficiente; mejorar las comunicaciones entre la institución y el paciente, para minimizar el ausentismo y hacer uso de la mayor cantidad de citas ofrecidas a la población; y brindar medios alternos o alternativas no tradicionales, como los canales y herramientas digitales inteligentes (ChatBot, APP y WebSite) exclusivos del centro de llamadas, con el objetivo de facilitar al paciente la obtención, cancelación y sustitución de citas médicas;

Que, el Ministerio de Salud, conforme al numeral 2 del artículo 77 de la Ley 22 del 27 de junio de 2006 ha solicitado al Consejo de Gabinete la autorización para que suscriba con la **Asociación Accidental CWP-PRIDES**, conformada por **CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. / GRUPO PRIDES DE PANAMÁ, S. A.**, la Adenda No. 1 al Contrato No. 089-2017, correspondiente a la Contratación Directa No. 2017-0-12-0-08-CD-022289, Acto Público aprobado mediante Resolución de Gabinete No. 143 de 13 de noviembre de 2017,

RESUELVE:

Artículo 1. Autorizar al ministro de Salud, para que suscriba la Adenda No. 1 al Contrato No. 089-2017, con la Asociación Accidental CWP-PRIDES, conformada por CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. / GRUPO PRIDES DE PANAMÁ, S. A., para el servicio de ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE CITAS MÉDICAS MEDISYS® CALL CENTER E INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE INFORMACIÓN DE SALUD (SEIS) DEL MINISTERIO DE SALUD, correspondiente a la Contratación Directa No. 2017-0-12-0-08-CD-022289, por un monto de tres millones novecientos cuarenta y siete mil novecientos veintisiete balboas con 40/100 (B/.3,947,927.40), el cual se perfeccionará con el refrendo otorgado por la Contraloría General de la República.

Artículo 2. El Ministerio de Salud incluirá en el Presupuesto General del Estado de la vigencia fiscal correspondiente, los fondos para cubrir los compromisos adquiridos con la suscripción de esta Adenda No. 1 al Contrato No. 089-2017, correspondiente a la Contratación Directa No. 2017-0-12-0-08-CD-022289.

Artículo 3. Esta Resolución de Gabinete comenzará a regir a partir de su promulgación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Texto Único de la Ley 22 de 2006 ordenada por la Ley 153 de 2020; y el Decreto Ejecutivo No. 366 de 28 de diciembre de 2006.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.


Dada en la ciudad de Panamá, a los veintinueve (29) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021).





LAURENTINO CORTIZO COHEN
Presidente de la República

La ministra de Gobierno,



JANAINA TEWANEY MENCOMO

La ministra de Educación,



MARUJA GORDAY DE VILLALOBOS

El ministro de Salud,



LUIS FRANCISCO SUCRE MEJÍA

El ministro de Comercio e Industrias,



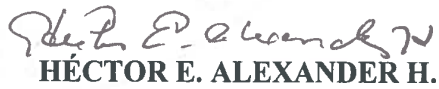
RAMÓN MARTÍNEZ

El ministro de Desarrollo Agropecuario,



AUGUSTO VALDERRAMA

El ministro de Economía y Finanzas,



HÉCTOR E. ALEXANDER H.

El ministro para Asuntos del Canal,
encargado



ENRIQUE SÁNCHEZ

La ministra de Relaciones Exteriores,



ERIKA MOUYNES

El ministro de Obras Públicas,



RAFAEL SABONGE VILAR

La ministra de Trabajo y Desarrollo Laboral,



DORIS ZAPATA ACEVEDO

El ministro de Vivienda y Ordenamiento Territorial,



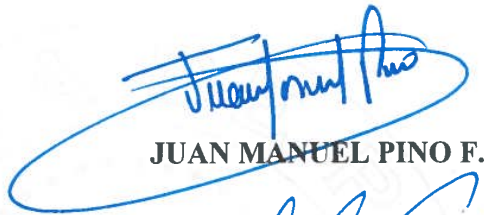
ROGELIO ENRIQUE PAREDES ROBLES

La ministra de Desarrollo Social,



MARÍA INÉS CASTILLO LÓPEZ

El ministro de Seguridad Pública,



JUAN MANUEL PINO F.

El ministro de Ambiente,



MILCIADES CONCEPCIÓN

El ministro de Cultura,



CARLOS AGUILAR NAVARRO



JOSÉ GABRIEL CARRIZO JAÉN
ministro de la Presidencia y
secretario general del Consejo de Gabinete,