

# INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



## INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS

DGCI

JUNIO 2017



## ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN.....	2
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL INSTRUCTIVO .....	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	4
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. USO Y ACTUALIZACIÓN .....	4
3. OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO.....	5
4. BASE LEGAL .....	5
5. VIGENCIA.....	5
CAPÍTULO II. GENERALIDADES.....	6
1. NORMAS GENERALES.....	6
2. NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS FOROS .....	7
ANEXO 1. NORMAS BÁSICAS DE CONVIVENCIA PARA EL FORO.....	10
ANEXO 2. INFORME DE AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN RELACIONADO A RESULTADO DEL FORO ANTERIOR.....	11



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de elaboración: Junio 2017

AUTORIZADO POR:



Dr. Ricardo Flores Salazar  
Subdirector de Salud



Inga. Claudia Jennifer Molina Moreno  
Jefa de Unidad de  
Desarrollo Institucional

REVISADO POR:



Dra. Danneth L. Quijano de Flores  
Jefa de División  
Políticas y Estrategias en Salud



Inga. Alicia B. Azucena  
Jefa de Sección  
Desarrollo y Gestión de Procesos



Ing. Efraín Orantes Martínez  
Jefe de Departamento  
Gestión de Calidad Institucional

ELABORADO POR:



Licda. Renata M. Vásquez de Vásquez  
Analista de Desarrollo Institucional

**INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS**

DEPENDENCIA: Todos los Centros de Atención del ISSS

**PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL INSTRUCTIVO**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
Dra. Guadalupe de Araujo	Jefa Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud
Dra. Evelyn M. Alvarenga Cardoza	Directora Hospital Médico Quirúrgico Oncológico
Dr. Manuel Villalobos	Director Hospital General
Dr. Armando H. Lucha	Director Hospital 1° de Mayo

**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS****VERSIÓN 1.0**

## CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Ricardo Flores Salazar	Licda. Renata de Vásquez	Dr. Benjamín Coello
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Autorizado por</b>
Fecha: Octubre 2015	Fecha: Octubre 2015	Fecha: Febrero 2016

## REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dra. Danneth L. Quijano de Flores	Licda. Renata de Vásquez	Dr. Ricardo Flores Salazar	<b>1.0</b>
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Agosto 2016	Fecha: Junio 2017	Fecha: Junio 2017	

MODIFICACIÓN: Modificación en la logística de la ejecución de los foros en todo el documento, eliminación de los CODECAS y cambio de nombre del documento.



## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS Mayo 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este instructivo ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este instructivo será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del instructivo y deberán ser incorporados a este documento. El Instituto tendrá así un instructivo completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. USO Y ACTUALIZACIÓN**

- Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del instructivo para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el instructivo como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones del instructivo, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



### **3. OBJETIVOS DEL INSTRUCTIVO**

El instructivo ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los procesos.

### **4. BASE LEGAL**

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art. 2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art. 3
    - Responsables del Sistema de Control Interno Art. 5
  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art. 42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art. 46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
  - ✓ **Constitución de la República**
    - Art. 65 inciso 2°.
  - ✓ **Acuerdo de Dirección General No. 2015-09-0318** a partir del 28 de septiembre 2015, donde se conforma el COMITÉ PROSEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL ISSS.

### **5. VIGENCIA**

La presente actualización del Manual de Normas y Procedimientos del “Instructivo para la Ejecución de Foros de Participación Ciudadana en el ISSS” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.



## **CAPÍTULO II. GENERALIDADES**

### **1. NORMAS GENERALES**

1. La Jefatura de División de Políticas y Estrategias de Salud ha sido delegada para coordinar la implementación del proceso de participación ciudadana en los centros de atención del ICSS. Cuando se trate de proyectos estratégicos que sean de impacto para una población específica, se programará una jornada de participación ciudadana para consultar expectativas o devolverle a la población una respuesta institucional en términos de mejora en calidad de servicios, infraestructura o equipamiento.
2. Los directores gestionarán que de manera progresiva en todos los hospitales, Consultorio de Especialidades, unidades médicas y clínicas comunales del ICSS se implemente conforme la programación definida por la División de Políticas y Estrategias de Salud "EL FORO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ICSS", con el propósito que los derechohabientes y/o sus familiares cuenten con un espacio institucional de intervención en el cual puedan expresar sus comentarios y opiniones, respetuosas y apegados a los cánones de la ética asociadas a los servicios de salud recibidos (satisfacción/ insatisfacciones, dudas u otros comentarios). Así como, también podrá brindárseles información de interés por parte del ICSS.
3. Los directores de los centros de atención hospitalaria, Consultorio de Especialidades, unidades médicas y clínicas comunales, en conjunto con coordinador del CLECAS y administrador deberán organizar y realizar jornada de foro participativo, al menos dos veces al año. Las convocatorias deberán realizarse de forma programada a fin de evitar la coincidencia de tales eventos entre centros asistenciales en la misma zona. Para la ejecución de los mismos se coordinará la programación de los foros con la División de Políticas y Estrategias de Salud.
4. La asistencia del director del centro, coordinador del CLECAS así como la participación de las jefaturas convocadas al foro es de carácter obligatorio e indelegable, salvo causas de fuerza mayor.
5. El moderador del evento para el caso de los hospitales y Consultorio de Especialidades será un Colaborador de Comunicaciones o el Gerente de Servicios Médicos Asistenciales/Subdirectores Médicos (según aplique). Tal función será asumida en las unidades médicas por el Colaborador de Comunicaciones o administrador(a) y en el caso de las clínicas comunales por el Colaborador de Comunicaciones o director.
6. Al inicio del foro el moderador deberá dar lectura a las normas de convivencia recomendadas (Ver anexo 1) y otras que la dirección local estime conveniente para que el foro pueda realizarse de forma ordenada, ética, respetuosa y transparente. El desarrollo del foro será realizado por al menos dos funcionarios institucionales, el director del centro de





## INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS

**DEPENDENCIA: Todos los Centros de Atención del ISSS**

atención como facilitador y el Supervisor del Departamento de Atención al Usuario como secretario técnico; el director del centro deberán solicitar la presencia de un Colaborador Jurídico del Departamento Jurídico de Procuración para cualquier consulta legal que soliciten los pacientes participantes del foro.

7. No se permitirá dentro del foro grabar, tomar fotografías, entrevistar o intervenir en el evento a los medios de comunicación externos al ISSS, con el fin de hacer cumplir el derecho a la privacidad de los temas de salud a tratar con los pacientes.
8. El centro de atención deberá tomar asistencia al inicio del foro donde se solicite el nombre completo, DUI y teléfono de contacto de los asistentes; posteriormente se archivarán debidamente con el objetivo que posteriormente el director del centro de atención o a quien delegue, contacte a los participantes que opinaron para hacerles conocer sobre las medidas de solución implementadas e invitarlos para el siguiente foro.
9. Los acuerdos que se tomen entre las autoridades institucionales y los pacientes no podrá conllevar compromisos como los siguientes, entre otros:
  - a) Reintegro de gastos.
  - b) Servicios que no provee el ISSS como atenciones fuera de los portafolios de servicio con que cuenta u ofrece la institución.
  - c) Sanciones administrativas y/o cambios en los procesos, normas, guías de atención (hasta haber validado la información recibida).
  - d) Acuerdo que requiera asignación de fondo.
10. El director del centro con sus jefaturas y CLECAS elaborará un plan de acción para investigar, documentar y procesar adecuadamente las opiniones o intervenciones vertidas por los pacientes asistentes al foro con el fin de brindar respuesta a sus peticiones o inquietudes, hacer llegar las felicitaciones a las áreas, servicios y/o personal involucradas, etc.
11. El "Comité Proseguridad de los Servicios de Salud en el ISSS" recibirá informe de las medidas o actividades derivadas del plan de acción, definidas y ejecutadas por el director del centro de atención con su personal.
12. El paciente tendrá a su disposición los diferentes medios que el ISSS tiene asignados para exponer sus opiniones, quejas, insatisfacciones o felicitaciones con el servicio recibido, en caso que no quiera exponerlo en un foro por el público presente.

## 2. NORMAS ESPECÍFICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS FOROS

1. Los directores de los centros de atención, enviarán a División Políticas y Estrategias de Salud fecha probable del foro y lugar de realización, este foro se hará para escuchar y conocer opiniones y propuestas de sus usuarios en relación a los servicios recibidos; así como,





## INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS

**DEPENDENCIA: Todos los Centros de Atención del ISSS**

informarles sobre modificación o innovación a implementar en los servicios prestados y obtener observaciones al respecto o mejoras en la infraestructura. Esta información deberá enviarse cuarenta días antes de la realización del mismo para aprobación de la fecha a realizarlo.

2. Cuando el centro de atención reciba la aprobación referente a la fecha y lugar para la realización del foro por parte de la Jefatura de la División Políticas y Estrategias de Salud, deberá solicitar vía correo el apoyo del Colaborador de Comunicaciones para moderador del evento, Supervisor del Departamento de Atención al Usuario para que sea el secretario técnico del evento y la presencia de un Colaborador Jurídico del Departamento Jurídico de Procuración, para cualquier consulta legal que surja en el desarrollo del mismo.
3. La convocatoria para participar en el foro en el centro de atención, deberá realizarse por todos los medios de comunicación internos posibles y dentro de los 30 días antes de la realización del mismo, conteniendo como mínimo la siguiente información:
  - a) Tipo de evento: Foro de Participación Ciudadana.
  - b) Objetivo del Foro: Que los derechohabientes y/o familiares expongan a las autoridades y personal del centro sus opiniones en cuanto a la atención recibida, comentarios, felicitaciones y propuestas para el centro de atención.
  - c) Fecha, lugar y hora de realización del foro.
  - d) Indicación: Que el evento está dirigido a los derechohabientes y/o familiares que están adscritos al centro de atención.
4. El Foro deberá disponer de un tiempo mínimo de dos horas, pudiendo realizarse en jornada matutina o vespertina según conveniencia logística del centro de atención.
5. Para obtener las opiniones de los derechohabientes y/o familiares se dará espacio a los asistentes para utilizar la palabra y exponer de forma breve y respetuosa sus opiniones; opcionalmente, se podrán formar equipos de asistentes con un máximo de 10 personas (dependerá del espacio físico con el que se cuente), debiendo estar presente en cada equipo un representante del ISSS como moderador y secretario de dicho grupo que consolide las opiniones o propuestas recibidas en el mismo y elegir en cada mesa un usuario para exponer las propuestas; así también, se podrá dar papeles a los participantes para que escriban sus preguntas, consolidarlas y responderlas en el mismo foro. En el caso que se realicen grupos para obtener las opiniones el representante del ISSS proporcionará al Supervisor del Departamento de Atención al Cliente la información para la consolidación de la misma.
6. Durante el desarrollo de la actividad, el Supervisor del Departamento de Atención al Usuario deberá tomar nota de las observaciones señaladas y posteriormente con el director del centro las clasificará las opiniones recibidas de los pacientes separándolos entre administrativos y asistenciales; entregará la consolidación de las preguntas y respuestas al director del centro



## INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS

**DEPENDENCIA:** Todos los Centros de Atención del ISSS

de atención para la resolución de las mismas y enviará copia a la División Políticas y Estrategias de Salud (ver anexo 2).

7. El director del centro de atención junto con el CLECA y las jefaturas de las áreas que han sido requeridas para realizar el foro, deberá investigar sobre las causas de las insatisfacciones o resultados adversos expresados por los pacientes; así como, definir e implementar las soluciones definidas o para hacer llegar las felicitaciones a las áreas respectivas. Éste plan el director del centro de atención lo enviará al "Comité Proseguridad de los Servicios de Salud en el ISSS", en el plazo máximo de 30 días calendario luego de haber realizado el foro. El "Comité Proseguridad de los Servicios de Salud en el ISSS" recibirá informe de seguimiento de la implementación de las soluciones puestas en marcha.
8. En el siguiente foro que se realice, el director del centro de atención informará de las acciones ejecutadas sobre lo considerado en el foro anterior, con el objetivo de hacer constar que se está tomando en cuenta y muy responsablemente, las opiniones de los derechohabientes.



**ANEXO 1. NORMAS BÁSICAS DE CONVIVENCIA PARA EL FORO**

1. No se permite el ingreso de comida dentro de las instalaciones de donde se realiza el foro.
2. Es importante ceder el asiento a personas ancianas o a quienes tienen alguna discapacidad motora y a embarazadas, en el caso que se presenten más asistentes de los que puede albergar el lugar.
3. Para expresar sus opiniones los asistentes deberán solicitar la palabra levantando la mano o escribiendo en un papel que se les proporcionará (según aplique).
4. Se insta brindar sus datos para poderlos contactar posteriormente.
5. Cuando un asistente pueda expresar su opinión no hablará en volumen muy alto y evitará el lenguaje obsceno o procaz.
6. Se respeta las opiniones distintas a la propia, tanto de los asistentes como del personal de la institución.
7. Se insta a no interrumpir a las personas que están hablando.
8. Se solicita respetar a las personas asistentes y no buscar situaciones de agresión dentro del lugar del evento ni fuera de éste.



## INSTRUCTIVO PARA LA EJECUCIÓN DE FOROS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ISSS

DEPENDENCIA: Todos los Centros de Atención del ISSS

### ANEXO 2. INFORME DE AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN RELACIONADO A RESULTADO DEL FORO ANTERIOR.

A continuación se detalla ejemplo del reporte, con los datos mínimos que se deberán presentar en el foro siguiente, donde se realizará el seguimiento a los compromisos adquiridos por los representantes institucionales en el Foro anterior desarrollado.

#### INFORME DEL FORO POR LA SEGURIDAD DE LOS PACIENTES Ejecutado en fecha \_\_\_\_\_

NOMBRE REPRESENTANTE ASOCIACIÓN O USUARIO	TEMA DISCUTIDO	CLASIFICACIÓN (Punto Seguro) Administrativos - Asistenciales	JEFATURA RESPONSABLE	ACCIONES A REALIZAR	ESTADO ACTUAL Finalizado-En proceso	FECHA DE FINALIZACIÓN
Que presentó el caso					Finalizado	Fecha en la cual finalizó
					En proceso	Fecha programada para finalizarlo

Nota: Los campos arriba detallados son los mínimos, cada centro de atención puede habilitar un control más detallado para darle seguimiento; este resumen es para rendir cuenta en el siguiente foro.