

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL





POLÍTICA INSTITUCIONAL HUMANIZACIÓN

DEPARTAMENTO GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL
ENERO 2020



1) TABLA DE CONTENIDO

1) TABLA DE CONTENIDO	2
2) AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA.....	3
3) PRESENTACIÓN.....	3
4) MARCO LEGAL.....	4
5) MARCO CONCEPTUAL.....	7
6) MARCO ESTRATÉGICO	7
7) POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION.....	8
8) DIRECTRICES, OBJETIVOS, Y ESTRATEGIAS	9
PRIMERA DIRECTRIZ:	9
SEGUNDA DIRECTRIZ:	11
TERCERA DIRECTRIZ	12
CUARTA DIRECTRIZ:	13
QUINTA DIRECTRIZ.....	14
SEXTA DIRECTRIZ	16
9) PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....	17
10) REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	18

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN	
	DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL	

2) AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA

La presente Política Institucional de Humanización será revisada al menos cada tres años o cuando sea necesario y entrará en vigencia a partir de su aprobación.

San Salvador, a los tres días del mes de enero del año dos mil veinte.

F. 
Dr. Herbert Rivera Alemán
Director General del ISSS



3) PRESENTACIÓN

La Dirección General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, con la visión de *“llegar a ser una institución orgullo de sus derechohabientes y de su personal, transparente, que brinde atención integral en salud, comprometida en la mejora continua de la calidad de sus servicios, que afronte desafíos y retos para mejorar en la implementación de nuevas tecnologías sanitarias y con el propósito de impulsar el desarrollo institucional”*, establece la presente Política Institucional de Humanización¹, cuyo fin es el de contribuir a mejorar el trato en la atención a los usuarios de los servicios que brinda el Instituto, mediante la implementación de directrices enfocadas a la generación de una cultura humanizadora centrada en el respeto a la dignidad de la persona.

La política fue elaborada considerando los insumos presentados por diferentes dependencias:

- Los resultados del programa de Humanización implementado a través de la Unidad de Recursos Humanos, durante los años de 2009 al 2014.

¹ La humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del ISSS, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto, además de enfrentar el final de la vida con dignidad.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



- Participación de la Institución en la Comisión Nacional de Humanización, como parte del Plan Nacional de Salud.
- La percepción de los usuarios y derechohabientes, recopilados a través de informes de satisfacción y opiniones (quejas, reclamos, entre otros) atendidas en la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario, para identificar y priorizar las áreas que necesitan fortalecer competencias relacionales para mejor el trato en los servicios a los usuarios del ISSS.
- La necesidad de institucionalizar la humanización de los servicios de salud para darle sostenibilidad en el tiempo.

4) MARCO LEGAL

La base legal para la Política Institucional de Humanización del ISSS, es la Constitución de la República, leyes nacionales e instrumentos internacionales ratificados por El Salvador, que buscan garantizar la calidad en la gestión pública, obligando al Estado a la institucionalización de esta práctica.

- **Constitución de la República:**

Art. 2.- Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.

Art. 50.- La seguridad social constituye un servicio público de carácter obligatorio. La ley regulará sus alcances, extensión y forma.

Art. 65.- La salud de los habitantes constituye un bien público. El Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



- **Ley del ISSS**

Art. 4.- El planeamiento, la dirección y la administración del Seguro Social estarán a cargo de un organismo que se denominará "Instituto Salvadoreño del Seguro Social".

Art 14.- "Son atribuciones y deberes del Consejo Directivo: a) Administrar el Instituto de acuerdo con la ley y los reglamentos, orientar su gestión y elaborar los planes y programas que debe llevar a cabo este organismo".

Art. 18: "Corresponde al Director General:

c) Preparar los programas de trabajo y hacer los estudios e investigaciones especiales de carácter técnico y administrativo, tanto en lo que se refiere a las cotizaciones como a las prestaciones;

d) Establecer métodos prácticos para que las prestaciones del Seguro den su mayor rendimiento en calidad y economía;

- **Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud.**

Decreto No.: 307

CAPITULO IV. De los derechos y deberes de los pacientes

Sección 1ª. DERECHOS DE LOS PACIENTES

Derecho de atención

Art. 10.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido de manera oportuna, eficiente y con calidad, por un prestador de servicios de salud cuando lo solicite o requiera, que comprende las acciones destinadas a la promoción, prevención, curación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos de acuerdo a las normas existentes.

- **Código de Salud**

Art. 33.- De las obligaciones de los profesionales, técnicos, auxiliares, higienistas y asistentes, relacionados con la salud.



- **Ley de acceso a la Información Pública**

Art. 10 Relacionado con la obligación de las Instituciones públicas de divulgar: El plan operativo anual y los resultados obtenidos en el cumplimiento del mismo; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos; y los planes y proyectos de reestructuración o modernización.

- **Ley de protección integral de la niñez y adolescencia**

Art. 21.- Derecho a la salud

Art. 25.- Obligaciones del Sistema Nacional de Salud

Art. 34.- Derecho a la seguridad social

- **Normas técnicas de control Interno específicas del ISSS**

Art. 10: Las jefaturas serán responsables de generar un clima organizacional propicio en que se motive la integración de un equipo multidisciplinario, con equidad, calidad, ética, eficiencia y calidez.

Art. 16: El personal, deberá desempeñar sus labores con cuidado y esmero, a fin de brindar un servicio con calidad.

Art. 22: La estructura organizacional, deberá orientarse a definir roles y funciones, con base al Plan Estratégico, a fin de obtener resultados de calidad.

- **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública**

Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, El Salvador, octubre de 2008.

- **El Marco Común de Evaluación**

(CAF, siglas en inglés de Common Assessment Framework) es un modelo organizativo destinado a obtener un rápido diagnóstico organizativo para, a partir de éste, elaborar un plan de acción con el objetivo de lograr organizaciones públicas excelentes. El uso del CAF es libre y proporciona una potente herramienta de diagnóstico inicial para aquellas organizaciones que



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



comienzan un proceso de mejora continua. Adoptado por la Unión europea desde mayo 2000.

5) MARCO CONCEPTUAL

La Política Institucional de Humanización es un breve documento que demuestra el compromiso del Consejo Directivo, la Dirección General y todo el personal de la Institución de impulsar e implantar un sistema de gestión humanizado que responda a las necesidades del usuario y a la mejora continua, en ella se establece el marco sobre el cual el Instituto orienta sus acciones.

Se define teniendo en cuenta las metas institucionales (Misión, Visión, Objetivos estratégicos) y las expectativas y necesidades de los derechohabientes y usuarios internos y externos.

6) MARCO ESTRATÉGICO

a) PLAN QUINQUENAL DE DESARROLLO 2019-2024

Establecido por el Gobierno central.

b) PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2024

Estructurado por primera vez en Julio 2019, bajo la herramienta del Tablero de Mando Integral o BSC, el cual permite alinear las metas de las áreas institucionales, con las perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento; alineando el Plan Anual de Trabajo con el Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2024.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



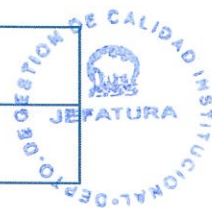
7) POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION

“Nuestra política institucional de humanización se manifiesta mediante nuestro firme compromiso enmarcado dentro de la ética, valores y principios de la institución para desarrollar, fortalecer y mantener una cultura organizacional centrada en la persona, reconociendo al ser humano de forma holística, mediante personal asistencial y administrativo competente para satisfacer las necesidades y expectativas físicas, así mismo expectativas sociales tanto del usuario como de su familia, reconociendo desde el trabajo la dignidad de sus colaboradores como personas y apegados al marco legal y normativo que nos rige”.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



8) DIRECTRICES, OBJETIVOS, Y ESTRATEGIAS

PRIMERA DIRECTRIZ:

La Dirección General del ISSS asegura la aplicación de la presente política mediante:

- a) La aprobación de la política institucional de humanización.
- b) Aprobación de los recursos necesarios para la implementación de la mejora continua de los servicios.

Objetivo:

Impulsar desde la alta dirección una cultura humanizadora en todos los niveles de la institución, que responda a las necesidades de los usuarios y del personal del instituto.

Estrategias:

- a) Creación del Comité Central de Humanización, órgano colegiado de deliberación, con carácter consultivo e interdisciplinar, creado para el análisis y asesoramiento sobre las acciones realizadas por los equipos de trabajo a fin de cumplir lo establecido en el Plan Institucional de Humanización, así como también, velar por los derechos de los derechohabientes, promover la mejora de la calidad de los servicios y fomentar la excelencia del ejercicio profesional.
- b) Humanizar los servicios que brinda la institución desde el inicio hasta el final de la vida, implementando acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la atención.
- c) Definición del perfil institucional de liderazgo, que permita uniformizar la gestión y el comportamiento de las jefaturas con el fin de incrementar la eficacia, eficiencia y el bienestar en los equipos de trabajo, así como, que



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



sean referentes con su personal respecto a humanizar de los servicios y calidez en la atención.

- d) Establecimiento de mecanismos de evaluación y análisis de la percepción de la humanización de los servicios, por parte tanto de los usuarios, como de jefaturas y personal de la institución, para establecer acciones orientadas a humanizar los servicios y fortalecer el componente de mejora continua y atención del usuario.
- e) Diseño de procesos y normatividad institucional centrados en la persona, en el respeto a la dignidad del paciente y sus familiares.
- f) Establecimiento de un programa de formación y capacitación en humanización, para desarrollar y/o perfeccionar las competencias relacionales del personal.
- g) Implementación de programas orientados a proteger la salud física y mental del trabajador, que finalmente repercuta tanto en la calidad del trabajo desempeñado como en el bienestar de los usuarios y en beneficio de la sociedad en general.
- h) Realización de estudios de clima laboral a fin de intervenir las relaciones laborales para generar una cultura de servicio centrada en la persona, tomando en cuenta las necesidades y expectativas del trabajador.
- i) Encaminará esfuerzos para fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el paciente, familiares y colaboradores interactúen de manera incluyente como seres humanos.
- j) Asignación de fondos en el presupuesto para las actividades de implementación, seguimiento y evaluación de la política.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



- k) Establecimiento de mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación de la implementación de la política.

- l) Habilitar en la medida de lo posible, un centro de cuidados paliativos, debido a la necesidad de abordar la enfermedad avanzada e incurable de forma humanizada, que pretenda mejorar la calidad de vida tanto de los pacientes que afrontan una enfermedad como de sus familias, mediante la prevención y el alivio del sufrimiento a través de un diagnóstico precoz, una evaluación adecuada y el oportuno tratamiento del dolor y de otros problemas tanto físicos como psicosociales y espirituales.

SEGUNDA DIRECTRIZ:

La Dirección General, es responsable de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la humanización de los servicios y promover su participación.

Objetivo:

Informar y difundir en el ámbito institucional y social las acciones implementadas para humanizar la atención hacia los usuarios.

Estrategias:

- a) Establecimiento de instancias y mecanismos de rendición periódica de cuentas a la ciudadanía sobre el trato digno percibido en la atención provista.

- b) Promoción de espacios e instancias de participación ciudadana para conocer y recomendar oportunidades de mejora para humanizar la atención.

- c) Ejecución de un plan social sobre de comunicación el proceso de humanización que se está implementando en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social, para el mejoramiento continuo en la atención y eficacia de los servicios en salud.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



- d) Diseño y ejecución de campañas informativas dirigidas a los derechohabientes y sus familiares, a fin de promover la buena salud y la prevención de enfermedades; así como, los deberes y derechos que tienen como usuarios de los servicios que presta el instituto, para desarrollar relaciones interpersonales que faciliten el entendimiento y desempeño en beneficio del estado de salud, la vivencia de los derechos y el fomento del autocuidado.

TERCERA DIRECTRIZ

El ISSS desde el nivel central de la administración apoya mediante la generación de lineamientos generales la humanización en la atención, así como la evaluación de las acciones implementadas por las dependencias institucionales dirigidas al cumplimiento de la política.

Objetivo:

Asegurar el cumplimiento de la política Institucional de humanización.

Estrategias:

- a) Creación y/o actualización de normativas y procedimientos para la gestión institucional de humanización de los servicios.
- b) Generación y divulgación de lineamientos y herramientas específicas para la implementación de acciones orientadas a humanizar los servicios de la institución.
- c) Modernización de los servicios mediante el uso de las tecnologías de información para construir procesos eficientes y que respondan a las necesidades del usuario.
- d) Habilitar y adecuar ambientes y espacios amables en los centros de atención que ayuden a mejorar y acelerar el proceso de sanación física, mental y



emocional de los enfermos, que proporcionen una estancia confortable y acorde con los planes de seguridad del paciente

- e) Evaluación de la gestión de la humanización desde el nivel central de la institución por medio de monitoreo permanente, auditorias de calidad de los procesos y medición de indicadores establecidos en la plan institucional de humanización.

CUARTA DIRECTRIZ:

El personal directivo, jefaturas, de salud, operativo y administrativo de las dependencias institucionales asumen como compromiso ejecutar sus procesos mostrando actitudes humanas y centradas en la persona, con calidad y eficiencia, evaluando de forma permanente los resultados y la satisfacción del usuario; de acuerdo a los lineamientos institucionales, implementando acciones de mejora continua e innovación de los servicios.

Objetivo:

Garantizar la adecuada implementación de la política institucional de humanización en las dependencias de la institución.

Estrategias:

- a) Implementación de procesos humanizados, centrados en la persona.
- b) Desarrollo de capacitaciones de sensibilización y humanización de los servicios de salud y otros temas relacionados que sirvan de apoyo para mejorar el trato en la atención al usuario.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



- c) Brindará durante el proceso de atención, calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad.
- d) Ofrecerán atención integral ante la experiencia de enfermedad, dolor, sufrimiento y muerte, fortalecerá la escucha, el apoyo espiritual y el acompañamiento emocional
- e) Generación de informes de las dependencias sobre el cumplimiento de la Política.
- f) Buscarán el bienestar de los trabajadores mediante la promoción de la salud entre los mismos y la prevención de los riesgos laborales.
- g) Incentivar el estudio e investigación en humanización mediante la presentación de propuestas de trabajo para humanizar los servicios.

QUINTA DIRECTRIZ

El personal directivo, jefaturas, de salud, operativo y administrativo de las dependencias institucionales, fomentan el trabajo en equipo generando una gestión participativa y difunden las buenas prácticas de atención en los servicios institucionales logrados a través de la mejora continua.

Objetivo:

Establecer y difundir la cultura de la humanización, donde los líderes actúen como modelo de referencia, orientada al desarrollo de competencias relacionales en la atención en beneficio de nuestros usuarios.



Estrategias:

- a) Establecimiento de equipos de intervención para el diseño y desarrollo de proyectos de humanización, las cuales tendrán encomendadas tareas de identificación, análisis y resolución de aspectos susceptibles de ser mejorados de acuerdo a lo considerado en el plan institucional de humanización.
- b) Desarrollo de proyectos para la mejora de la seguridad del paciente.
- c) Realización de concursos internos, eventos y otros medios presenciales y virtuales para la difusión de las buenas prácticas.
- d) Implementación de programas de reconocimientos a las dependencias institucionales que logren humanizar los servicios y calidez en la atención.
- e) Trabajarán para desarrollar competencias emocionales para la autorregulación emocional y la interacción personal con pacientes, familiares y equipos de trabajo, como un elemento clave para la protección de la salud del profesional sanitario que no solo beneficiará su salud, sino que va a repercutir en una práctica humanizada de su actividad profesional y en la evolución clínica y emocional de los pacientes.
- f) Apoyaran grupos de personas que deseen proveer una ayuda subsidiaria y complementaria al servicio médico hospitalario realizando actividades lúdicas y de acompañamiento para contribuir a mejorar el estado emocional de los pacientes.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



SEXTA DIRECTRIZ

El personal operativo y administrativo de las dependencias institucionales, participaran en el ciclo de diseño y mejora del servicio, presentando propuestas para humanizar la atención, en cumplimiento de los objetivos institucionales.

Objetivo:

Fomentar el trabajo en equipo generando una gestión humana, participativa y difundir buenas prácticas de atención con calidez en los servicios institucionales logrados a través de la mejora continua e innovación.

Estrategias:

- a) Incorporar nuevas tecnologías para la humanización de servicios y procesos.
- b) Debe tomarse en cuenta el uso de la tecnología, entendida no solo como el resultado del conocimiento, sino el resultado de su aplicación en función de los problemas prácticos, debe en el campo de la salud manifestarse la necesidad de estandarizar procesos de evaluación de las tecnologías que se generan y emplean, lo que debe garantizar tanto la seguridad del paciente como la humanización de los servicios y optimización del gasto.
- c) Divulgar internamente el conocimiento generado, de manera que los empleados conozcan las mejores prácticas aplicables a su actividad en la búsqueda de la eficiencia y eficacia en los procesos.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



9) PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

DIRECTRIZ	RESPONSABLE	PERIODO DE IMPLEMENTACION	RESULTADO ESPERADO
PRIMERA	Dirección General. Recursos Humanos. Subdirección de Salud. Subdirección Administrativa. Atención al cliente. Unidad Desarrollo Institucional. Todo el personal del ISSS.	A partir de la divulgación de la política	Aprobación de la Política Institucional de Humanización. Aprobación de recursos para implementar la mejora continua de los servicios con enfoque humanizado.
SEGUNDA	Dirección General. Subdirección de Salud Unidad Desarrollo Institucional. Comunicaciones	A partir de la divulgación de la política. Una vez al año en el caso de la rendición de cuentas	Informar, promover la participación de los derechohabientes y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la humanización de los servicios.
TERCERA	Subdirección de Salud. Subdirección Administrativa. Subdirección Logística. Todo el personal del ISSS. Infraestructura-Mantenimiento. Recursos Humanos. Atención al cliente.	A partir de la divulgación de la política.	Apoyar la humanización en la atención a través de la generación de lineamientos.
CUARTA	Subdirección de Salud. Subdirección Administrativa. Subdirección Logística. Recursos Humanos. Salud Ocupacional. Comités Locales. Todo el personal del ISSS.	Una vez divulgada la política y de forma permanente	Que el personal directivo y jefaturas de las Dependencias del ISSS asuman el compromiso de ejecutar sus procesos con actitudes humanizadoras.
QUINTA	Subdirección de Salud. Recursos Humanos. Todo el personal del ISSS.	Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización	El fomento del trabajo en equipo generando una gestión participativa. Difundir las buenas prácticas de atención al derechohabiente en los servicios institucionales.



NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN

DEPENDENCIA: INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL



			Mantener un proceso de mejora continua respecto a la dinámica de atención.
SIXTA	Subdirección de Salud. Subdirección Administrativa. Subdirección Logística TIC. Todo el personal del ISSS.	Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización	Que el personal operativo y administrativo de todas las dependencias institucionales participen de forma continua en el diseño y mejora de la atención.

10) REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Unidad de Recursos Humanos	Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dirección General	0.0
Fecha: Septiembre 2019	Fecha: Septiembre 2019	Fecha: Noviembre 2019	