



**COD**  
PI-A-XYZ

**Versión**  
1.0

**Aprobación**  
Marzo 2023

## Unidad de Recursos Humanos

Política

# Política Institucional de Humanización

# PI

**AUTORIZADO**

F.

Lic. José Indalecio Funes

Jefatura Unidad de Recursos  
Humanos

**REVISADO**

F.

Licda. Rosa Alba Quinteros

Jefatura Unidad de  
Desarrollo Institucional

**APROBADO**

F.

Dra. Mónica G. Ayala Guerrero

Directora General del ISSS





## Contenido

- I. Portada
- II. Propósito
- III. Marco legal y referencia
- IV. Alcance
- V. Vigencia
- VI. Definiciones
- VII. VI: Criterios de Humanización
- VIII. Política Institucional de Humanización
- IX. Responsabilidad
- X. Anexos

}



## I. Propósito

La Dirección General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, con la visión de ser un referente en seguridad social a nivel regional, humanizando, innovando y manteniéndonos a la vanguardia en la forma en que brindamos nuestros servicios y como parte de su compromiso social con sus usuarios, familiares, personal y sociedad en general, establece la presente Política Institucional de Humanización, cuyo fin es la creación de una cultura humanizadora centrada en el respeto a la dignidad humana, que contribuya a una atención integral, segura y de calidad para los usuarios del ISSS.

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

Dirección General
Unidad de Recursos Humanos
Departamento de Atención al Usuario
Gerencia de Salud
Subdirección Administrativa
Unidad de Comunicaciones
Unidad de Desarrollo Institucional
División de Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación
División de Infraestructura y Mantenimiento
Sección Salud del Trabajo

- Los resultados del programa de Humanización implementado a través de la Unidad de Recursos Humanos, durante los años de 2009 al 2023.
- La percepción de los usuarios y derechohabientes, así como de los trabajadores de la institución, recopilados a través de informes de satisfacción y opiniones (quejas, reclamos, entre otros) atendidas en la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario y diagnósticos de humanización y clima organizacional realizados por la Unidad de Recursos Humanos, para identificar y priorizar las áreas que necesitan fortalecer competencias relacionales para mejorar 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.



- Protocolo Iberoamericano de Humanización de la Salud.

## II. Marco legal y referencia

- Constitución de la República: arts. 2, 50 y 65.
- Ley del ISSS: arts. 4, 14, 18 literal c) y d)
- Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud. Decreto No.: 307: art. 10
- Código de Salud: art. 33
- Ley de acceso a la Información Pública: art. 10.
- Ley de protección integral de la niñez y adolescencia: arts. 21, 25 y 34.
- Normas Técnicas de Control Interno Especificas del ISSS (octubre 2023): arts. 9, 10 y 16.
- 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 comienzan un proceso de mejora continua. Adoptado por la Unión europea desde mayo 2000.

### 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 modelo de asistencial 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.



## Marco estratégico

- **Plan quinquenal de desarrollo 2019–2024:** Es el plan establecido por el Gobierno central.

### III. Alcance

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 modelo 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.

### IV. 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.

### V. Definiciones

- **Alta dirección:** Se entiende como alta dirección la Dirección y Subdirección General, Subdirecciones y Gerencias del ISSS, así como los delegados de las mismas.
- **Biopsicosocial:** El prefijo “bio” alude a la vida; “psico” se vincula a la psicología (la actividad de la mente o las cuestiones del alma); “social”, por último, es aquello vinculado a la sociedad (la comunidad de individuos que comparten una cultura y que interactúan entre sí). La noción de biopsicosocial, por lo tanto, integra cuestiones biológicas, psicológicas y sociales.
- **Buenas prácticas:** Conjunto coherente de acciones que han rendido bien o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados. En el ámbito sanitario se considera buena práctica aquella intervención o experiencia realizada que responde a las líneas estratégicas del Sistema Sanitario, basada en el mejor conocimiento científico disponible, que haya demostrado ser efectiva, pueda ser transferible y represente un elemento innovador para el sistema sanitario, (Subdirección General de Calidad y Cohesión Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, s. f.).



- **Colaboradores:** Se refiere a todos los trabajadores del ISSS y personas que prestan servicios en la institución bajo cualquier modalidad de contratación.
- **Cultura:** Conjunto de creencias y valores que poco a poco son aceptados como propios por una organización y transformados en presupuestos básicos sobre la manera éticamente correcta de interpretar la realidad, la organización y el mundo en que ésta se inserta.
- **Dignidad:** El concepto de dignidad humana tiene un carácter adscriptivo. Representa el reconocimiento de una naturaleza específica que hace del ser humano algo distinto de cualquier otra realidad y merecedor de un respeto igualmente singular. Adscribirle dignidad al ser humano viviente es algo así como colocarle una etiqueta de valor no negociable, irrenunciable, eliminable e inviolable.
- **Enfoque:** Se refiere a las directrices, métodos y procesos que la institución utiliza para ejecutar y lograr el propósito solicitado en cada tema o variable que se va a evaluar.
- **Espacios amables:** se refiere a espacios que se adaptan y facilitan la movilidad de todas las personas, independiente de su condición física, social o cultural. Son espacios seguros, que proporcionan privacidad cuando es requerido, que inspiran confianza y espiritualidad a las personas, y permiten el acompañamiento y convivencia con otras personas.
- **Estrategia:** La estrategia es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario. Esto, buscando alcanzar uno o varios objetivos previamente definidos. Es decir, la estrategia es un plan mediante el cual se busca lograr una meta.
- **Holístico:** Indica que un sistema y sus propiedades se analizan como un todo, de una manera global e integrada, ya que desde este punto de vista su funcionamiento sólo se puede comprender de esta manera y no sólo como la simple suma de sus partes. En este caso se refiere a reconocer al ser humano de manera integral, en sus dimensiones física, emocional, espiritual y social.
- **Humanización:** Constituye el principal problema bioético, cómo humanizar la relación entre las personas que poseen conocimientos sanitarios y el ser humano frágil y, frecuentemente, angustiado, que vive el duro trance de una enfermedad que afecta hondamente a su ser personal (Gafo, 1994). Es un proceso complejo que comprende todas las dimensiones de la persona y que va desde la política hasta la cultura, la organización sanitaria y social, la



formación de los profesionales y voluntarios, el desarrollo de planes de cuidados individualizados, etc. y sin duda la gestión de la calidad en estos ámbitos. También se puede entender como actitud mental, afectiva y moral que obliga al profesional a repensar continuamente sus propios esquemas mentales y a remodelar costumbres de intervención -y sistemas terapéuticos y asistenciales- para que se orienten al bien del enfermo que es, y sigue siendo, una persona que atraviesa por una dificultad y por ende vulnerable, entre otras cosas porque no siempre es capaz de formular de modo correcto directo su verdadera necesidad. (Bermejo & Centro de Humanización de la Salud, 2014).

- **Indicador:** Es un elemento de información relevante acerca de si se está cumpliendo con los objetivos que se han marcado. Hay diferentes clasificaciones siendo una de las más conocidas los indicadores de estructura, indicadores de procesos o indicadores de cumplimiento e indicadores de resultados, teniendo mucho protagonismo en estos, los indicadores de percepción de los grupos de interés.
- **Interdisciplinario:** La palabra interdisciplinario se emplea para dar cuenta que una ciencia, una disciplina o cualquier tipo de actividad intelectual como ser un estudio, un informe o una investigación, entre otros, dispone de la colaboración de varias disciplinas, o en su defecto, es el resultado de varias de ellas, es decir, involucra a más de una disciplina o materia en su elaboración, hecho por el cual dispondrá de varios enfoques y de una visión ampliada del tema o problemática que se trata.
- **Líder, (liderazgo):** Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de delegar, tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea este personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).
- **Modelo asistencial:** Conjunto de acciones coordinadas, complementarias y efectivas para garantizar el derecho a la salud, expresadas en políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y servicios, que se materializan en atenciones dirigidas a las personas, familias y comunidades para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.
- **Paciente:** persona que recibe atención sanitaria.



- **Perfil institucional de liderazgo:** Se refiere a la definición de las competencias, requisitos y valores requeridos para cualquier persona que desempeñe cargos de jefatura, supervisión y coordinación; que tenga a cargo la conducción de un área, tarea, proyecto y personas.
- **Plan de humanización:** Estrategias institucionales y administrativas que promueven el desarrollo de acciones humanizadoras en el ámbito de la salud, la atención sanitaria y socio-sanitaria, promoviendo programas y proyectos que pongan a la persona en el centro de la atención, a través de la personalización de la atención y a lo largo de todo el proceso asistencial. Son elementos clave, y constituyen su fortaleza la participación ciudadana y de los profesionales.
- **Población en situación de vulnerabilidad:** Se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que, por su condición de edad, sexo, estado civil, origen étnico o cualquier otro se encuentran en condición de riesgo, impidiendo su incorporación a la vida productiva, el desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.
- **Procedimiento:** Conjunto de instrucciones escritas que describen las actividades o pasos aprobados y recomendados para un acto determinado o secuencia de actos.
- **Proceso:** Secuencia de actividades que añaden valor a un producto o servicio. Se realizan de forma secuenciada y que tiene una entrada y una salida.
- **Protocolo:** Según el RAE, secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc. describe los objetivos, diseño, metodología y consideraciones tomadas en cuenta para la implementación y organización de una determinada acción.
- **Servicio:** El Diccionario RAE define servicio como “prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales”; por tanto, entenderemos como servicio la condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales. La palabra, como tal, proviene del latín *servitium*.
- **Transversalidad de género:** La transversalidad de género es la incorporación, la aplicación del Principio de Igualdad de Trato y de Oportunidades entre mujeres y hombres a las Políticas Públicas, de modo, que desde se garantice el acceso a todos los recursos en igualdad de condiciones, se planifiquen las políticas públicas teniendo en cuenta las desigualdades





existentes y se identifiquen y evalúen los resultados e impactos producidos por éstas en el avance de la igualdad real.

- **Usuario:** se refiere a una persona que hace uso de los servicios de salud y/o administrativos del ISSS.

## VI. Criterios de humanización

1. **Prudencia:** Es valorar los puntos de vista de los demás, a la vez que reflexionar y buscar el bien de forma moderada, actuando con respeto y ser prudentes en las decisiones.
2. **Justicia:** Lealtad y búsqueda de un bien común, uso adecuado de los recursos, no despilfarro, no robo, lealtad y respeto, transparencia en el uso de los recursos y en la aplicación de los procedimientos.
3. **Fortaleza:** Fuerza de ánimo en la adversidad para resistir o sobrellevar sufrimientos.
4. **Templanza:** Moderación de la voluntad, que haya coherencia y sostenimiento de los objetivos.
5. **Respetar la vida:** Respeto a la dignidad humana en todas sus dimensiones holísticas, desde una perspectiva bioética.
6. **Cuidar la dignidad humana:** Visión holística del cuidador hacia el paciente, valorando, no solo la dimensión corporal de la persona, sino también su dimensión emocional, mental, relacional, espiritual y ética.
7. **Empatía:** El arte de mirar desde el punto de vista del otro para comprender, significa ser sensible, comprender, darse cuenta de los sentimientos, pensamientos y experiencias y significados de otra persona, sin que estos hayan sido comunicados de manera objetiva y explícita.
8. **Autenticidad:** Autoconocimiento y reconocimiento de las propias debilidades y límites.
9. **Profesionalización:** se refiere a la preparación antes y durante el desempeño del trabajador, para que cuente con las herramientas necesarias que le permitan actuar con el mayor nivel eficiencia, eficacia y efectividad.
10. **Capacitación en humanidades:** desarrollo de competencias humanas para fortalecer las habilidades relacionales entre el cuidador y el paciente.
11. **Asistencia Paliativa:** Cuidados que ayudan a las personas con enfermedades graves a sentirse mejor al prevenir o tratar los síntomas y efectos secundarios de la enfermedad y el tratamiento.
12. **Hospitalización amigable:** Es el servicio hospitalario que posee una determinada infraestructura, con ambientes adecuados para los adolescentes y los profesionales



capacitados para su atención, donde se aplican buenas prácticas, teniendo en cuenta la integralidad, los aspectos biopsicosociales, ecológicos y espirituales, y basado en sus necesidades y expectativas, con sentido ético y humanista.

## VII. Política Institucional de Humanización

“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 sus necesidades biopsicosociales, reconociendo desde el trabajo la dignidad de sus colaboradores y apegados al marco legal que nos rige”.

### \* Directrices, objetivos, y estrategias

#### 1. 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 con enfoque humanizado.

#### **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, con líderes competentes, a fin de garantizar servicios humanizados desde el inicio hasta el final de la vida.

#### **Estrategias:**

- a) Dirigir el diseño del Plan Institucional de Humanización que contemple acciones orientadas a alcanzar un cambio cultural centrado en la persona.
- b) Creación del Comité Central de Humanización, como órgano interdisciplinario, para analizar, asesorar y resolver las dificultades derivadas de la implementación de esta Política, a fin de cumplir lo establecido en el Plan Institucional de Humanización.



- c) Definición del perfil institucional de liderazgo enfocado en la gestión por valores, con el fin de incrementar la eficacia, eficiencia y el bienestar del usuario interno y externo; así como, fortalecer las competencias gerenciales con enfoque centrado en la persona, a fin de desarrollar líderes referentes de la humanización de la salud.
- d) Facilitar la incorporación de principios humanistas en el modelo asistencial, diseño de procesos y normativa institucional, para garantizar el respeto a la dignidad del paciente y sus familiares.
- e) Diseñar e implementar una política con enfoque de género, que asegure ser transversal en el quehacer institucional; así como también, una política de inclusión para la atención y acceso a los servicios de salud y previsionales del ISSS, dirigidos a la población en situación de vulnerabilidad, respetando sus derechos humanos y dignidad personal.
- f) Impulsar el desarrollo de programas de formación y capacitación continua en humanización, para desarrollar y/o perfeccionar las competencias humanas en el personal de la institución.
- g) Promover la 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) Fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el paciente, familiares y colaboradores interactúen de manera incluyente como seres humanos.
- i) Asignación de recursos necesarios en el presupuesto institucional para las actividades de implementación, seguimiento y evaluación de la política.
- j) Mantener mecanismos de monitoreo constante para el seguimiento, y evaluación de la implementación de la política.
- k) Impulsar acciones orientadas a humanizar la atención desde el inicio hasta el final de la vida, que incluya los cuidados en la etapa pre concepcional y el parto, desarrollo en la niñez y adolescencia, tratamiento de la enfermedad, cuidados paliativos y dignificación del cadáver.
- l) Establecer alianzas estratégicas con la instancia gubernamental encargada de certificar los procesos de formación a nivel nacional, a fin que los planes de estudios de las diferentes



carreras técnicas y profesionales de la salud, contemplen el elemento de humanización en los mismos.

## 2. 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) Promover la participación ciudadana en la gestión institucional, por medio de la generación de espacios y mecanismos que conlleven a la recepción de nuevas estrategias en función de la eficiencia pública de los servicios que brinda el ISSS. (comisiones).
- b) Establecimiento de instancias y mecanismos de rendición periódica de cuentas a la ciudadanía sobre el trato digno percibido en la atención provista.
- c) Ejecución de un plan de comunicación interno y externo, sobre la Política y 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.
- 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.



### 3. Tercera directriz

El ISSS desde el nivel central de la administración, apoya mediante la generación de lineamientos generales la construcción de una cultura organizacional centrada en la persona.

#### **Objetivo:**

Asegurar el cumplimiento de la política Institucional de humanización, a través de la revisión, actualización y/o creación de procesos y normativa institucional con un enfoque centrado en la persona.

#### **Estrategias:**

- a) Creación y/o actualización de normativas, procedimientos e instructivos de trabajo con enfoque humanizado, de género e inclusión; incorporando aspectos relacionados con comunicación efectiva y buen trato, así como de información adecuada y suficiente al usuario, garantizando la privacidad y confidencialidad.
- b) Revisión y actualización de procesos institucionales que estén acorde con las leyes que nos aplican, a fin de simplificar requisitos y tiempos para agilizar y facilitar los servicios que se brindan, considerando los aspectos de accesibilidad física, legibilidad y adaptación a colectivos variados.
- c) Diseño de un protocolo de atención a la persona usuaria y código de conducta del personal del instituto, enfocado en brindar servicios humanizados y estandarizados.
- d) Revisión y actualización de protocolos de atención en salud que integren en su diseño y desarrollo, el cuidado de la intimidad, la individualidad, la singularidad y la libertad de elección de la persona; así como también, aspectos relacionados con la comunicación y buen trato tomando en cuenta las diversas dimensiones de la persona: física, intelectual, emocional, social y valórica/espiritual.
- e) Diseñar procesos de evaluación de competencias humanizadas para los aspirantes a puesto institucionales que permitan incorporar personal orientado a la efectiva y cálida atención a las personas usuarias.



- f) Modernización de los servicios tanto externos como internos, mediante el uso de las tecnologías de información para construir procesos eficientes y que respondan a las necesidades de la persona usuaria.
- g) 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.
- h) Adecuar los espacios físicos en las diferentes dependencias de la institución, a fin de brindar un servicio accesible a las personas con diversidad funcional.

#### **4. 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; de acuerdo a los lineamientos institucionales, implementando acciones de mejora continua e innovación de los servicios.

##### **Objetivo:**

Brindar un trato empático, cálido y humano orientado la modernización de los servicios y cambio cultural centrado en la persona, con el apoyo de los líderes de la institución y tomando en cuenta las necesidades de las personas usuarias.

##### **Estrategias:**

- a) Implementación de procesos humanizados, centrados en la persona.
- b) Cumplir con la correcta aplicación de los diferentes protocolos de atención al usuario y de atención en salud, a fin de proporcionar servicios humanizados.
- c) Diseñar e implementar programas específicos de:
  - Mejoramiento de la calidad de vida dirigidos al adulto mayor, acorde a sus necesidades.



- Atención a personal en el final de la vida y cuidados paliativo.
  - Atención a personas en situación de duelo por diversas causas.
  - Atención a personas en condición de vulnerabilidad
  - Atención a niñas y adolescentes en situación de embarazo
- d) Revisar, actualizar e implementar los mecanismos que permiten recoger las voluntades anticipadas/consentimiento informado de las personas para ser tomadas en cuenta cuando la persona no puede manifestar su voluntad.
- e) 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.
- f) Integrar el componente de humanización, derechos humanos, género y no discriminación en la formación de las residencias médicas del ISSS.
- g) Implementar mecanismos de mejoramiento del clima laboral, tomando en cuenta los resultados de los diagnósticos de clima organizacional, a fin de contar con ambientes de trabajo saludables que impacten en el desempeño de los trabajadores.
- h) Incentivar el estudio e investigación en humanización mediante la presentación de propuestas de trabajo para humanizar los servicios.
- i) 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.
- j) Desarrollo de proyectos para la mejora de la seguridad del paciente.
- k) Documentar las actividades en el área de humanización y promover la realización de concursos internos, eventos y otros medios presenciales y virtuales para la difusión de las buenas prácticas.
- l) Implementación de programas de reconocimientos a las dependencias institucionales que logren humanizar los servicios y calidez en la atención.



- m) Desarrollar competencias emocionales para la auto-regulación 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.
- n) Promover estrategias para integrar el voluntariado en los servicios prestados por ISSS.

## 5. Quinta directriz

El ISSS, desde el nivel Central y con el fin de asegurar el cumplimiento de esta Política, así como también del Plan Institucional de Humanización y todas aquellas acciones encaminadas a lograr un cambio cultural centrado en la persona, establecerá un sistema de monitoreo y evaluación que asegure la calidad del servicio y la mejora continua en toda la Institución.

### **Objetivo:**

Contar con un sistema de monitoreo y evaluación, que contemple indicadores para medir el logro de los objetivos orientados a humanizar los servicios.

### **Estrategias:**

- a) Implementar nuevos métodos de seguimiento, monitoreo y evaluaciones de la correcta aplicación de los procedimientos de salud, administrativos y financieros, planes de trabajo y cumplimiento de tareas por parte del personal; a través de la planificación y organización de funciones específicas de controles internos.
- b) Crear un sistema de indicadores de cumplimiento donde se mida el avance y resultados de la implementación de esta política y del Plan Institucional de Humanización, así como de planes afines, tanto con el personal como con los usuarios.
- c) Generación de informes de las dependencias sobre el cumplimiento de la Política, que incluya la adherencia del personal institucional a esta política.
- d) Establecimiento de mecanismos de evaluación y análisis de la percepción de la humanización de los servicios, por parte de los usuarios, 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.






## VIII. Responsabilidades

1. Dirección General:
  - a. Aprobar las políticas documentadas.
  
2. Jefatura de la Unidad de Recursos Humanos
  - a. Velar por el cumplimiento de esta política
  - b. Velar por actualizar el documento de ser requerido.
  
3. Jefaturas y personal contemplado en el Plan de Acción
  - a. Estrategias definidas
  - b. Plazos de cumplimiento

## IX. ANEXOS

	Política Institucional de Humanización		PI-A-XYZ
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0	Enero 2020	Solicitado por la Unidad de Recursos Humanos	Dirección General
1	Marzo 2023	Actualización solicitada por Unidad de Recursos Humanos	Dirección General



## PLAN DE ACCIÓN:

### 1) PRIMERA DIRECTRIZ

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Dirigir el diseño del Plan Institucional de Humanización que contemple acciones orientadas a alcanzar un cambio cultural centrado en la persona.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General</li><li>• Unidad de Recursos Humanos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>
Creación del Comité Central de Humanización, como órgano interdisciplinario, para analizar, asesorar y resolver las dificultades derivadas de la implementación de esta Política, a fin de cumplir lo establecido en el Plan Institucional de Humanización.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>
Definición del perfil institucional de liderazgo enfocado en la gestión por valores, con el fin de incrementar la eficacia, eficiencia y el bienestar del usuario interno y externo; así como, fortalecer las competencias gerenciales con enfoque centrado en la persona, a fin de desarrollar líderes referentes de la humanización de la salud.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirección General</li><li>• Unidad de Recursos Humanos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización y cada vez que amerite revisar perfiles</li></ul>
Facilitar la incorporación de principios humanistas en el modelo asistencial, diseño de procesos y normativa institucional, para garantizar el respeto a la dignidad del paciente y sus familiares.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia de Salud</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>
Diseñar e implementar una política con enfoque de género, que asegure ser transversal en el quehacer institucional; así como también, una política de inclusión para la atención y acceso a los servicios de salud y previsionales del ISSS, dirigidos a la población en situación de vulnerabilidad, respetando sus derechos humanos y dignidad personal.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad Jurídica / Sección Género</li><li>• Gerencia de Salud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez al año</li></ul>



<p>Impulsar el desarrollo de programas de formación y capacitación continua en humanización, para desarrollar y/o perfeccionar las competencias humanas en el personal de la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez al año</li> </ul>
<p>Promover la 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez al año</li> </ul>
<p>Fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el paciente, familiares y colaboradores interactúen de manera incluyente como seres humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Subdirección Administrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez al año</li> </ul>
<p>Asignación de recursos necesarios en el presupuesto institucional para las actividades de implementación, seguimiento y evaluación de la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Unidad Financiera Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Mantener mecanismos de monitoreo constante para el seguimiento, y evaluación de la implementación de la política.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Subdirección Administrativa</li> <li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li> </ul>
<p>Impulsar acciones orientadas a humanizar la atención desde el inicio hasta el final de la vida, que incluya los cuidados en la etapa pre concepcional y el parto, desarrollo en la niñez y adolescencia, tratamiento de la enfermedad, cuidados paliativos y dignificación del cadáver.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Establecer alianzas estratégicas con la instancia gubernamental encargada de certificar los procesos de formación a nivel nacional, a fin que los planes de estudios de las diferentes carreras técnicas y profesionales de la salud, contemplen el elemento de humanización en los mismos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Unidad de Vinculación Estratégica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>



2) SEGUNDA DIRECTRIZ

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Promover la participación ciudadana en la gestión institucional, por medio de la generación de espacios y mecanismos que conlleven a la recepción de nuevas estrategias en función de la eficiencia pública de los servicios que brinda el ISSS. (comisiones).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Comunicaciones</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez al año</li></ul>
Establecimiento de instancias y mecanismos de rendición periódica de cuentas a la ciudadanía sobre el trato digno percibido en la atención provista.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia de Salud</li><li>• Subdirección Administrativa</li><li>• Unidad de Comunicaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li></ul>
Ejecución de un plan de comunicación social, sobre 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Comunicaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li></ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia de Salud</li><li>• Subdirección Administrativa</li><li>• Unidad de Comunicaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li></ul>

3) TERCERA DIRECTRIZ

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Creación y/o actualización de normativas, procedimientos e instructivos de trabajo con enfoque humanizado, de género e inclusión; incorporando aspectos relacionados con comunicación efectiva y buen trato, así como de información adecuada y suficiente al usuario, garantizando la privacidad y confidencialidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todas las dependencias con apoyo de la Unidad de Desarrollo Institucional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>



<p>Revisión y actualización de procesos institucionales que estén acorde con las leyes que nos aplican, a fin de simplificar requisitos y tiempos para agilizar y facilitar los servicios que se brindan, considerando los aspectos de accesibilidad física, legibilidad y adaptación a colectivos variados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección Administrativa</li> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Diseño de un protocolo de atención a la persona usuaria y código de conducta del personal del instituto, enfocado en brindar servicios humanizados y estandarizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección Administrativa</li> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Departamento de atención al usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Revisión y actualización de protocolos de atención en salud que integren en su diseño y desarrollo, el cuidado de la intimidad, la individualidad, la singularidad y la libertad de elección de la persona; así como también, aspectos relacionados con la comunicación y buen trato tomando en cuenta las diversas dimensiones de la persona: física, intelectual, emocional, social y valórica/espiritual</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Diseñar procesos de evaluación de competencias humanizadas para los aspirantes a puesto institucionales que permitan incorporar personal orientado a la efectiva y cálida atención a las personas usuarias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Modernización de los servicios tanto externos como internos, mediante el uso de las tecnologías de información para construir procesos eficientes y que respondan a las necesidades de la persona usuaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las áreas de la institución con apoyo de la División de Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia en Salud</li> <li>• División de Infraestructura y Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>



Adequar los espacios físicos en las diferentes dependencias de la institución, a fin de brindar un servicio accesible a las personas con diversidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Salud</li> <li>División de Infraestructura y Mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
4) CUARTA DIRECTRIZ		
ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Implementación de procesos humanizados, centrados en la persona.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las dependencias del Instituto con apoyo de la Unidad de Desarrollo Institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Cumplir con la correcta aplicación de los diferentes protocolos de atención al usuario y de atención en salud, a fin de proporcionar servicios humanizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Salud</li> <li>Subdirección Administrativa</li> <li>Departamento de Atención al Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
<p>Diseñar e implementar programas específicos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento de la calidad de vida dirigidos al adulto mayor, acorde a sus necesidades.</li> <li>Atención a personal en el final de la vida y cuidados paliativo.</li> <li>Atención a personas en situación de duelo por diversas causas.</li> <li>Atención a personas en condición de vulnerabilidad</li> <li>Atención a niñas y adolescentes en situación de embarazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia en Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Revisar, actualizar e implementar los mecanismos que permiten recoger las voluntades anticipadas/consentimiento informado de las personas para ser tomadas en cuenta cuando la persona no puede manifestar su voluntad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia en Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Salud</li> <li>Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Integrar el componente de humanización, derechos humanos, género y no discriminación en la	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li> </ul>



formación de las residencias médicas del ISSS.		
Implementar mecanismos de mejoramiento del clima laboral, tomando en cuenta los resultados de los diagnósticos de clima organizacional, a fin de contar con ambientes de trabajo saludables que impacten en el desempeño de los trabajadores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> <li>• Sección Salud del Trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Incentivar el estudio e investigación en humanización mediante la presentación de propuestas de trabajo para humanizar los servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> <li>• Gerencia en Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia en Salud</li> <li>• Subdirección Administrativa</li> <li>• Subdirección de Logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Desarrollo de proyectos para la mejora de la seguridad del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Documentar las actividades en el área de humanización y promover la realización de concursos internos, eventos y otros medios presenciales y virtuales para la difusión de las buenas prácticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Implementación de programas de reconocimientos a las dependencias institucionales que logren humanizar los servicios y calidez en la atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General</li> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Desarrollar competencias emocionales para la auto-regulación 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>
Promover estrategias para integrar el voluntariado en los servicios prestados por ISSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerencia de Salud</li> <li>• Unidad de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li> </ul>



5) QUINTA DIRECTRIZ

ESTRATEGIA	RESPONSABLE	PERIODO DE EJECUCION
Implementar nuevos métodos de seguimiento, monitoreo y evaluaciones de la correcta aplicación de los procedimientos de salud, administrativos y financieros, planes de trabajo y cumplimiento de tareas por parte del personal; a través de la planificación y organización de funciones específicas de controles internos.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia en Salud</li><li>• Subdirección Administrativa</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>
Crear un sistema de indicadores de cumplimiento donde se mida el avance y resultados de la implementación de esta política y del Plan Institucional de Humanización, así como de planes afines, tanto con el personal como con los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia de Salud</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización (Permanente)</li></ul>
Generación de informes de las dependencias sobre el cumplimiento de la Política.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerencia en Salud</li><li>• Subdirección Administrativa</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li><li>• Unidad de Recursos Humanos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>
Establecimiento de mecanismos de evaluación y análisis de la percepción de la humanización de los servicios, por parte de los usuarios, 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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Unidad de Recursos Humanos</li><li>• Gerencia de Salud</li><li>• Departamento de Atención al Usuario</li><li>• Unidad de Desarrollo Institucional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Una vez divulgada la Política Institucional de Humanización</li></ul>