



Código
DEI-003

Versión
0.0

Aprobación
Abril 2024

Unidad de Recursos Humanos

Documento Especial Institucional

Decálogo de Humanización DEI

AUTORIZADO

REVISADO

APROBADO

F. 
Lic. Indalecio Funes
Jefatura Unidad de Recursos Humanos


F. 
Licda. Rosa Alba Quinteros
Jefatura Unidad de Desarrollo Institucional


F. 
Dra. Mónica G. Ayala Guerrero
Directora General del ISSS




Contenido

Portada

I. Propósito

II. Marco legal y documentos de referencia

III. Alcance

IV. Vigencia

V. Definiciones

VI. Desarrollo

A. Decálogo de Humanización

VII. Registro de actualización del documento



I. Propósito

Con base a la Política Institucional de Humanización (PEI), es importante y necesario establecer las principales conductas a seguir por parte del personal de la Institución, para el buen ejercicio de las actividades, centrándose en el respeto a la dignidad humana y contribuyendo a una atención integral, segura y de calidad para los usuarios del ISSS.

II. Marco legal y documentos de referencia

- Política de Humanización
- Ley del ISSS
- Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud.
- Código de Salud
- Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (octubre 2022).

III. Alcance

Es aplicable a todo el personal de los centros de atención y las dependencias administrativas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS).

IV. Vigencia

El presente documento tiene un período de vigencia de 5 años a partir de la fecha de su divulgación, sustituyendo la versión anterior y/o afines incluidos en el mismo.

V. Definiciones

- **Decálogo:** Conjunto de normas o consejos que son básicos para el desarrollo de cualquier actividad.



VI. Desarrollo

A. Decálogo de Humanización

- **¿Qué es un Decálogo de Humanización?**

Es la declaración formal de valores, prácticas adecuadas y reglas de integridad que enuncia el compromiso de la institución de cumplirlas y de exigir el cumplimiento a sus integrantes.

Con base a la Política de Humanización del ISSS se ha definido el siguiente decálogo de humanización que guiará al personal del Instituto en la atención que brinde en el desempeño de sus funciones:

1. SE AMABLE

Trata a las personas con respeto y cordialidad, míralas al hablar, se receptivo(a), sonríeles, preséntate amablemente, llámale por su nombre, y dirígete a ellas con un tono de voz adecuado.

2. EMPATIZA

Comprende las emociones, sentimientos e ideas de los demás, se sensible ante las necesidades de las personas, ponte en su lugar y movilízate a la acción.

3. ESCUCHA

Pon atención a las expresiones de las personas, a sus gestos, descubre la emoción presente en el mensaje para dar respuesta asertiva a sus necesidades, dudas y preocupaciones manifestadas.

4. SE PRUDENTE

Respetar el derecho a la privacidad de las personas y confidencialidad de su información, así como, lo que dices o haces al relacionarte con ellas.



5. **COMPRENDE**

No impongas tus criterios, entiende su voluntad y sus prioridades. Involúcralo en las decisiones y aclara a través de tus conocimientos y experiencias, las dudas que pudieran existir.

6. **COMUNICA**

Al dirigirte a las personas, hazlo con lenguaje comprensible y cálido, evita palabras técnicas y asegúrate que haya comprendido la información que deseas transmitir.

7. **ACOMPaña**

No juzgues a las personas, acompáñale en su proceso, cuídalo y confórtalo sin discriminación ni juicios de valor.

8. **PERSONALIZA LA ATENCIÓN**

Adapta la atención y el cuidado, a las necesidades individuales de cada persona, hazla sentir especial y única.

9. **INVOLUCRA**

Apóyate y enseña a las familias y/o personas cuidadoras a ser parte del proceso de los cuidados.

10. **CUIDATE**

Tú eres importante, reconoce tus necesidades cuidando tu bienestar físico, mental y emocional para cuidar a los demás efectivamente.

El Slogan del decálogo de humanización es:

“Ten siempre presente que nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de nuestros usuarios, disipar sus temores y resolver sus quejas”.



- **Disposiciones Generales**

1. La Unidad de Recursos Humanos realiza anualmente divulgación del Decálogo de Humanización a las jefaturas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), para que estas lo hagan del conocimiento de su personal a cargo.
2. Toda persona que labore en el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), independientemente del puesto, lugar de trabajo o tipo de contratación en que se encuentre, está sujeto al cumplimiento del Decálogo de Humanización.
3. Las jefaturas del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) dan a conocer al personal a su cargo el Decálogo de Humanización, inspiran y supervisan la implementación del mismo.

VII. Registro de actualización del documento

	Documento Especial Institucional		DEI-003
	Decálogo de Humanización		
Modificaciones			
Versión	Fecha	Naturaleza de la modificación	Aprobado
0.0	Abril 2024	Creación del documento, solicitado por Unidad de Recursos Humanos	Dra. Mónica G. Ayala Guerrero