



S/R

ACUERDO D. G. No. 2015-09-0318- La Dirección General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, en base a solicitud presentada por la División de Políticas y Estrategias de Salud a través de la Subdirección de Salud; **ACUERDA:** 1º) Crear el **COMITÉ PROSEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL ISSS;** 2º) Integrar a partir del veintiocho de septiembre de dos mil quince, el **COMITÉ PROSEGURIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL ISSS** por quienes ocupen los siguientes cargos:

CARGO
Jefe de División Política y Estrategias de Salud
Jefa División de Evaluación de la Calidad de Salud
Jefa Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud
Jefa Departamento Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud
Colaborador Técnico II del Departamento de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud
Colaborador Jurídico del Departamento Jurídico de Procuración

3º) Autorizar al comité para que gestione la implementación de espacios institucionales en los diferentes Centros de Atención del ISSS, con el propósito que los derechohabientes y sus familiares expresen sus insatisfacciones, dudas y comentarios sobre los servicios de salud proporcionados, específicamente cuando los resultados del tratamiento brindado al paciente provoquen algún grado de iatrogenia o lesión secundaria prevista o no en la literatura; 4º) Autorizar al comité para que establezca un programa permanente de análisis y estudio de los casos de centinela que pudiesen presentarse en el marco de la atención en salud en los derechohabientes, tanto para la deducción de las responsabilidades técnicas y administrativas de cada percance, así como las medidas de reparo a tomar por la institución y las y las acciones tendientes a prevenir estos sucesos, 5º) Autorizar al comité como el ente responsable de analizar la información recabada de cada centro de atención y de cada caso en particular, para que en conjunto con los niveles locales se generen propuestas que contribuyan al combate y minimización de la mala praxis en el ISSS; 6º) Solicitar al comité la creación de un documento institucional que regule la actuación de cada una de las dependencias y funcionarios de la institución ante los casos centinelas de iatrogenia, así como establecer el grado de respuesta institucional en aras de ejecutar los reparos médicos o administrativos pertinentes; 7º) El comité deberá además presentar informes periódicos a la Subdirección de Salud, sobre las recomendaciones y propuestas que surjan en el desarrollo de los mismos en los diferentes centros de atención del ISSS.

Dado en el despacho de la Dirección General del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, San Salvador, a los ~~diecisiete~~ **diecisiete** días del mes de septiembre del año dos mil quince.

DR. RICARDO CEA ROUANET
DIRECTOR GENERAL



- c.c Dirección General
- Subdirección de Salud
- División Política y Estrategias de Salud
- División de Evaluación de la Calidad de Salud
- Departamento de Monitoreo de Redes Integrales e Integradas de Salud
- Departamento Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud
- Colaborador Técnico II del Departamento de Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud
- Colaborador Jurídico del Departamento Jurídico de Procuración
- Auditoría Interna
- Archivo Secretaría General (Copia de solicitud y anteproyecto de acuerdo)



343pms
Nma
18 SEP 2015



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCION DE SALUD
DIVISION GESTION POLITICAS DE SALUD

FORO: “DERECHOS DE LOS PACIENTES EN ATENCIONES DE SALUD EN EL ISSS”.

El Instituto Salvadoreño del Seguro Social, consciente de su rol como responsable de ofrecer servicios médicos de calidad, con la oportunidad y eficiencia requerida por nuestros derechohabientes y tomando conciencia de la insatisfacción existente en cierto número de nuestros pacientes en relación a los servicios de salud que han recibido en distintos centros de atención institucionales y, con el interés de superar las deficiencias existentes; impulsa este Foro dirigido a nuestro cuerpo de residentes en el que se hará una revisión de los aspectos humanos, bioéticos, jurídico legales y, prioritariamente, la incorporación de la participación de dos afiliados del Instituto que exponen las situaciones percibidas y vividas por ellos, por al requerir atenciones de salud por parte de nuestro personal.

Estos casos, posteriormente, serán conocidos, analizados y discutidos en mesas de trabajo multidisciplinarias, en las que incorporaremos profesionales en derecho, representantes de la Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos y de una entidad que aboga por los derechos de los pacientes al recibir servicios de salud.

Estas mesas establecerán conclusiones y recomendaciones luego de los análisis globales respectivos, que serán retomadas por el Instituto para su aplicación efectiva con el propósito de mejorar las condiciones actuales de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros afiliados.

FECHA: Viernes 23 de Enero de 2015.

LUGAR: Auditorio y Aulas de Docencia del Hospital General.

HORARIO: 8:00 am a 4:00 pm.

PROGRAMA

<i>Horario</i>	<i>Actividad</i>
7: 30 a.m.	Inscripción.
8:00 a.m.	Inauguración del Evento. Doctor Ricardo Cea Rouanet
8:30 a.m. a 9:15 a.m.	Charla: "Curar también es Sanar". Presbítero Héctor Cruz
9:15 a.m. a 10:00 a.m.	Charla: "Acto Médico Acto Humano". Doctor José R. Fernández C.
10:00 a.m. a 10:15 a.m.	Preguntas.
10:15 a.m. a 10:30 a.m.	Refrigerio.
10:30 a.m. a 10:50 a.m.	Charla. "Perspectivas del paciente sobre la atención de salud en el ISSS". Ingeniero y Licenciado Wilfredo A. Alfaro.
10:50 a.m. a 11:15 a.m.	Charla. "Relaciones de la bioética con el Derecho a la Salud". Licenciado Elmer Castro.
11:15 a.m. a 11:30 a.m.	Preguntas.
11:30 a.m. a 12: 00 m.	Charla: "Los Derechos Humanos y la Salud". Lic. Antonio Aguilar Martínez, Procurador Adjunto para la Defensa de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos.
12:00 m. a 1:00 p.m.	Almuerzo.
1:00 p.m. a 3:00 p.m.	Mesas de Trabajo: Discusión de casos expuestos por equipo Multidisciplinario.
3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Conclusiones y Recomendaciones por los Secretarios de las Mesas.
4:00 p.m.	Cierre del Evento. Doctor Benjamín Coello Villalobos.



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL
DIVISION POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD**

Alameda Juan Pablo II y 39 Av. Norte
San Salvador, El Salvador, C.A.

DPES- 2016-01-007

San Salvador, 8 de Febrero de 2016.

**Licenciada
Ena Violeta Mirón Cordón.
Jefa Oficina Información y Respuesta del ISSS
Presente:**

Estimada Licenciada Mirón Cordón:

Le informo que el día veintitrés de enero de dos mil quince en el Instituto realizamos el **“Foro sobre los Derechos de los Pacientes en las Atenciones de Salud en el ISSS”**, dirigido a todo el cuerpo de Médicos Residentes institucionales, en el que se hizo una revisión del marco jurídico nacional e internacional relativo a los Derechos Humanos, el Derecho a la Vida, a la calidad de vida y, muy particularmente, el Derecho a la Salud; así mismo se brindó una charla sobre bioética titulada **“Acto Médico Acto Humano”**, impartida por un profesional de reconocida trayectoria y prestigio nacional; adicionalmente, por la tarde, la asociación Adesam coribel presentó dos casos de afiliadas atendidas en uno de los hospitales de tercer nivel del Instituto, en los que existía insatisfacción y descontento por los resultados adversos obtenidos.

Estos dos casos fueron analizados de manera constructiva en las mesas de trabajo multidisciplinarias, las cuales se integraron por diferentes profesionales de salud, representantes de Adesam coribel y de la PDDH; obteniendo de este primer esfuerzo, un resumen que contiene un análisis general de las insatisfacciones que experimentan nuestros pacientes; esto nos ha permitido reorientar acciones que mejoren la calidad y los resultados de nuestros servicios y buscar estrategias que nos permitan establecer espacios permanentes de escucha, precisamente para que los niveles locales se involucren y conozcan de primera mano, las insatisfacciones expresadas por los pacientes en cada Centro de Atención.

De la ejecución de este foro se han obtenido los siguientes productos:

1-Reuniones mensuales de esta División con representantes de la asociación Adesam coribel, desde junio a noviembre de 2015, con el acompañamiento de una representante de la PDDH, a fin de ir construyendo una nueva realidad. Se reanudarán en febrero de este año.



**INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL
DIVISION POLITICAS Y ESTRATEGIAS DE SALUD**

Alameda Juan Pablo II y 39 Av. Norte
San Salvador, El Salvador, C.A.

2-Conformación del **“Comité Pro Seguridad de los Servicios de Salud en el ISSS”**, contenido en el Acuerdo de Dirección General N° 2015-09-0318, de fecha diecisiete de septiembre de dos mil quince; integrado por las jefaturas siguientes: División de Evaluación de la Calidad en Salud, División de Políticas y Estrategias de Salud, Departamento de Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud, Departamento de Gestión de la Calidad en Salud, Jurídico de Procuración del Instituto y un Técnico Médico del Departamento de Gestión de la Calidad.

3-La elaboración y establecimiento de una **“Política de Participación Ciudadana”** del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, que se encuentra en sus detalles finales de redacción, para luego ser aprobada por la Dirección General y por el Consejo Directivo, aplicándola a nivel nacional.

4-Incluir en las funciones de los **“Comités de Calidad y de Seguridad”** de los servicios de salud (CODECAS), a conformarse en las semanas siguientes y que en su estructura incluirá un representante de los usuarios de cada Centro de Atención. La vigilancia, investigación, análisis y medidas correctivas ante la existencia de insatisfacciones por los resultados de estos servicios en los usuarios, correrá a cargo de este organismo.

5- Se encuentra en etapa de redacción final para luego obtener la aprobación de las autoridades superiores del Instituto el **“Instructivo para la Ejecución de Foros por la Seguridad de los Pacientes en el ISSS”**; posteriormente, en este mismo año, se iniciarán los foros en los grandes hospitales metropolitanos como el General, Médico Quirúrgico y 1 de Mayo.

De esta manera, en el futuro inmediato, se iniciará la apertura progresiva de estos espacios de participación ciudadana que contribuirán fuertemente a establecer estos foros de manera regular y a consolidar una nueva realidad institucional.

Atentamente.



Dr. Ricardo Federico Flores Salazar
División de Políticas y Estrategias de Salud.

C/Archivo