

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**NORMATIVA PARA GESTIONAR EL
FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE ENFERMERÍA
(NIVEL CENTRAL)**

Diciembre de 2020



CONTENIDO

1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA NORMATIVA	2
2. HOJA DE APROBACIÓN	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. USO Y ACTUALIZACIÓN	3
3. OBJETIVO DE LA NORMATIVA	4
4. ALCANCE	4
5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA	4
6. VIGENCIA	5
7. CONCEPTOS GENERALES	5
8. NORMAS	6
RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA	7
RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD EN ATENCIÓN DIRECTA	8
RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD EN DOCENCIA	8
RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD INVESTIGATIVA	9
9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	10



NOMBRE DE LA NORMATIVA: GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE ENFERMERÍA (NIVEL CENTRAL)

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA



1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DE LA NORMATIVA

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. María Elena Jovel de Henríquez	Jefe Departamento de Enfermería	Departamento de Enfermería
Licda. Evelyn G. Escobar de Chávez	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Nery del Carmen Brioso de Duran	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Berta Dinora Alvarenga de Cruz	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Maritza Jácome Cerritos	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Susana Blanco	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Aida Solano de Portillo	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Lic. Rudy Nelson Castellanos	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Licda. Milagro Cecilia de Nerío	Colaborador Técnico en Salud I	Departamento de Enfermería
Inga. Alicia B. Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Manual elaborado por:		
Licda. Josefina Torres	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dr. José Roberto Duran Navarro Jefe División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud	Dr. Carlos Mauricio Rubio Barraza Subdirector de Salud	Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Revisó	Autorizó	Oficializó



1. INTRODUCCIÓN

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

Éste ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas 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 documento 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 de Gestión de Calidad Institucional.

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

2. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- b) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- c) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- d) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- e) 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. OBJETIVO DE LA NORMATIVA

Regular la gestión del cuidado de enfermería, a través del apoyo, asesoría técnica y administrativa que permita el cumplimiento de normas y lineamientos en las áreas del actuar de enfermería, con el fin de proporcionar atención humanizada, libre de riesgos, oportuna y de calidad al derechohabiente, familia y comunidad, durante las etapas del ciclo de vida, en los centros de atención del ISSS.

4. ALCANCE

En la presente normativa intervienen las siguientes áreas:

- a) Subdirección de Salud
- b) Departamento de Normalización

El alcance de la normativa es verificar el cumplimiento de las áreas del que hacer de enfermería: Administración, Atención Directa, Docencia e Investigación; para proveer a la población derechohabiente atención de salud con calidad y calidez.

5. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de esta normativa se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **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
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA DEL ISSS, ENERO 2017.**
- **NORMA GENERAL DE ENFERMERIA DEL ISSS, MAYO 2017.**



- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA VIGILANCIA, PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAS INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN SANITARIA, MARZO 2020.**

6. VIGENCIA

La presente "**NORMATIVA PARA GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DEL CUIDADO DE ENFERMERIA (NIVEL CENTRAL)**" entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación.

7. CONCEPTOS GENERALES

a) Responsabilidad Administrativa:

Constituye la aplicación del proceso administrativo en cuanto a las fases de: Planificación, organización, dirección y control en los diferentes ámbitos de desempeño, enfatizando el enfoque gerencial estratégico en la búsqueda de eficiencia y eficacia de la atención a los derechohabientes, familia y comunidad.

b) Responsabilidad en Atención Directa:

Está relacionada al conjunto de conocimientos, competencias y habilidades para verificar la aplicación de los cuidados de enfermería, a través de procesos y procedimientos, haciendo uso de técnicas específicas que permiten proporcionar al derechohabiente un cuidado humanizado, integral con calidad y calidez.

c) Responsabilidad de Docencia:

Implica el desarrollo de habilidades, competencias técnicas y gerenciales para el fortalecimiento de la capacidad resolutoria del personal de enfermería.

d) Responsabilidad Investigativa:

Consiste en promover y facilitar la investigación científica en los profesionales de enfermería, a fin de obtener evidencia para mejorar el cuidado del derechohabiente, familia y comunidad.



8. NORMAS

NORMAS GENERALES

1. El monitoreo y evaluación de la gestión de los servicios de enfermería, debe aplicarse de conformidad a lo establecido en el Manual de Normas y Procedimientos Monitoreo y Evaluación de los Servicios de Salud.
2. La gestión administrativa del Departamento de Enfermería debe evaluar la provisión de los servicios de enfermería referente a: Promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud y cuidados paliativos de los derechohabientes, familia y comunidad en los diferentes niveles de atención.
3. En el diseño del Plan de Trabajo del Departamento de Enfermería debe incluir los acápites siguientes: Recursos, diagnóstico situacional, identificación de necesidades, gestión de las áreas de enfermería, proyectos e indicadores de calidad de enfermería.
4. El Departamento de Enfermería debe analizar los resultados de la gestión de las jefaturas y coordinaciones locales de enfermería en las áreas de atención (administrativa, atención directa, docencia e investigación), a fin de contribuir a mejorar la condición de salud y la satisfacción de los derechohabientes.
5. El Colaborador Técnico de Salud debe aplicar los instrumentos técnicos administrativos en las áreas de acción de enfermería, de conformidad al objetivo de la visita al centro de atención y al Plan Estratégico Institucional.
6. La jefatura del Departamento de Enfermería debe aplicar los resultados del plan de trabajo anual operativo (comparaciones entre lo planificado y resultados obtenidos), como insumos indispensables para la toma de decisiones y mejora de los procesos de enfermería.
7. Posterior a las visitas efectuadas a los centros de atención del ISSS, el Colaborador Técnico de Salud, debe generar los informes con las observaciones encontradas y emitir las recomendaciones en los tiempos establecidos y enviarlos al centro de atención respectivo.
8. El consolidado de los resultados obtenidos de las visitas realizadas por el Colaborador Técnico de Salud al centro de atención, debe incluir información actualizada, veraz y oportuna, de conformidad a los registros del control interno establecidos por la Jefatura del Departamento de Enfermería.



NOMBRE DE LA NORMATIVA: GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE ENFERMERÍA (NIVEL CENTRAL)

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

9. El análisis de los resultados de los indicadores de atención de enfermería de los diferentes centros de atención debe realizarse, en forma semestral por el Departamento de Enfermería.

NORMAS ESPECÍFICAS

RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

1. El Colaborador Técnico de Salud asignado al centro de atención debe brindar asesoría a las jefaturas de enfermería en el nivel local en lo relacionado a la elaboración y el cumplimiento del Plan Anual Operativo.
2. La jefatura del Departamento de Enfermería debe apoyar a los centros de atención en el diseño de planes, informes gerenciales e indicadores de gestión de enfermería.
3. El Departamento de Enfermería debe coordinar el apoyo técnico a la mejora de la efectividad en la gestión de enfermería en los centros de atención del ISSS a nivel nacional.
4. El Departamento de Enfermería debe asesorar a los centros de atención en la planificación, organización, integración, dirección y control de la calidad del cuidado de enfermería, orientadas a mejorar resultados en la atención al derechohabiente, familia y comunidad.
5. El Departamento de Enfermería debe proporcionar asesoría para la elaboración de los planes de mejora a los centros de atención, orientados a la calidad y seguridad del paciente.
6. La jefatura del Departamento de Enfermería debe coordinar las actividades intra e interinstitucionales; así como participar en la toma de decisiones que conciernen a enfermería.
7. La jefatura del Departamento de Enfermería debe programar trimestralmente las reuniones administrativas con los jefes de los centros de atención del Instituto, para evaluar avances en resultados de indicadores.
8. La jefatura del Departamento de Enfermería debe realizar la distribución y asignación de marginados, informes, solicitudes y otros requerimientos a los Colaboradores Técnicos en Salud.
9. El Colaborador Técnico de Salud debe entregar las respuestas a marginados y otros requerimientos asignados en forma oportuna a la jefatura del Departamento de Enfermería.



10. La jefatura del Departamento de Enfermería debe asignar la participación de los Colaboradores Técnicos en la elaboración y revisión de documentos técnicos normativos relacionados al cuidado de enfermería.
11. El Departamento de Enfermería debe validar las necesidades de los recursos humanos de enfermería solicitados por los centros de atención, con base a indicadores de rendimiento establecidos y categoría de los pacientes atendidos en el establecimiento.
12. El Colaborador Técnico de Salud delegado debe verificar el cumplimiento a los planes de acción surgidos por hallazgos de auditoría interna y externa relacionados a procedimientos de enfermería en los centros de atención.
13. El Departamento de Enfermería debe coordinar con las direcciones locales el proceso de selección de jefaturas de enfermería de los centros de atención.

RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD EN ATENCIÓN DIRECTA

1. El Departamento de Enfermería debe proporcionar las herramientas administrativas para el control de la gestión técnico administrativa de las jefaturas y coordinaciones de enfermería de los centros de atención.
2. El Departamento de Enfermería debe proporcionar la asesoría técnica en los procesos de enfermería a las jefaturas y coordinaciones de enfermería de los centros de atención, de acuerdo a necesidades identificadas por la jefatura de enfermería.
3. El Colaborador Técnico de Salud asignado debe realizar el análisis, aprobación y verificación de los planes de mejora del cuidado de enfermería, remitidos por las jefaturas y/o coordinadores de los centros de atención.
4. La jefatura del Departamento de Enfermería debe verificar el cumplimiento de las normativas institucionales relacionadas al cuidado de enfermería en los centros de atención.
5. El Colaborador Técnico de Salud debe evaluar la participación de enfermería en los diferentes Programas Preventivos de Salud en los centros de atención.

RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD EN DOCENCIA

1. En todos los programas de educación continua para el personal de enfermería de los centros de atención, debe incluirse jornadas de valores y trato humanizado.



2. El Departamento de Enfermería en coordinación con el Departamento de Investigación y Docencia en Salud, deben gestionar el desarrollo de habilidades, competencias técnicas y gerenciales, orientado al fortalecimiento de la capacidad resolutive de las jefaturas de enfermería en los centros de atención de acuerdo a necesidad institucional.
3. El Colaborador Técnico de Salud debe verificar que las capacitaciones de los centros de atención estén enfocadas a mejorar las técnicas, procedimientos y el desarrollo profesional del personal de enfermería.
4. La jefatura del Departamento de Enfermería debe gestionar con el Departamento de Investigación y Docencia en Salud las capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias técnicas de los colaboradores técnicos de salud.
5. La jefatura del Departamento de Enfermería debe velar para que el personal de enfermería participe en seminarios, congresos, pasantías, entre otras actividades, a fin de mejorar el crecimiento profesional y la calidad en la gestión del cuidado de enfermería.
6. La jefatura del Departamento de Enfermería debe coordinar con el Departamento de Investigación y Docencia en Salud los diplomados de Especialización en Enfermería a nivel nacional.
7. El Departamento de Enfermería en coordinación con el Departamento de Investigación y Docencia en Salud deben gestionar las acciones administrativas relacionadas con los estudiantes en servicio social, prácticas clínicas y horas sociales, según convenios institucionales.

RELACIONADAS A LA RESPONSABILIDAD INVESTIGATIVA

1. El Departamento de Enfermería debe planificar el fortalecimiento, coordinación y apoyo para el desarrollo de la investigación científica de los profesionales de enfermería en los centros de atención.
2. El Departamento de Enfermería debe otorgar el visto bueno para la selección de temas de investigación de enfermería a desarrollarse en los centros de atención.
3. El Colaborador Técnico de Salud asignado debe verificar la implementación de las propuestas de intervención, como resultados de investigaciones científicas de enfermería en los centros de atención.



NOMBRE DE LA NORMATIVA: GESTIONAR EL FUNCIONAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE ENFERMERÍA (NIVEL CENTRAL)

DEPENDENCIA: DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

9. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Licda. Maria Elena Jovel de Henriquez	Licda. Josefina Torres	Dr. Carlos Mauricio Rubio Barraza
Fecha: Agosto de 2020	Fecha: Diciembre de 2020	Fecha: Diciembre de 2020