



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE SALUD



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

INDICE

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO DEL MANUAL	5
2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN	5
3. MARCO LEGAL.....	5
4. MISIÓN	6
5. VISIÓN	6
6. ORGANIGRAMA.....	7
7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN	8



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Marzo 2013

AUTORIZADO POR:


Dr. Carlos Ramón Menjivar Claros
Subdirector de Salud



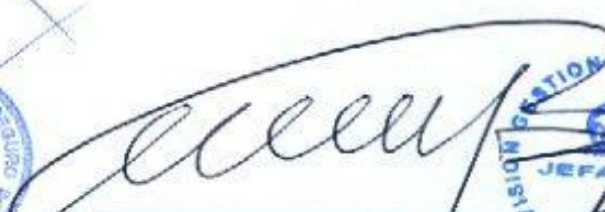

Licda. Ana Beatriz Estrada de Carbajal
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional



REVISADO POR:


Dr. Víctor David Franco Escobar
Jefe División Monitoreo y Evaluación

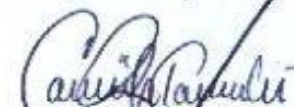



Dr. Milton Giovanni Escobar
Jefe División Gestión Políticas de Salud




Dra. Ana Guadalupe Argueta
Jefe Planificación y Regulación Técnica en Salud




Lic. Claudia M. Campos Romero
Jefe Depto. Gestión de Calidad Institucional




Ing. Efraim Orantes
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos



ELABORADO POR:


Lic. Evellin Y. Lozano Ibarra
Analista de Desarrollo Institucional



	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social
	DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

PARTICIPANTES EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

Dr. Héctor A. Cabezas	Jefe Departamento Atención Ambulatoria
Dra. Sandra E. Cornejo	Jefa Departamento Atención Hospitalaria
Lic. Philtor M. Estrada	Jefe Departamento Atención al Usuario
Licda, Evelyn G. de Chávez	Jefa Departamento Enfermería
Dra. Lidia E. de Nieto	Jefa Departamento Control de Farmacias e Insumos
Dra. Zoila A. Menjivar	Jefa Departamento Atención Primaria en Salud
Dra. Sandra Bruno	Jefa Departamento Salud Ocupacional y Medio Ambiente
Dra. Genoveva Morales	Jefa Departamento Epidemiología
Dr. Guillermo Vaquerano	Jefe Departamento Farmacoterapia

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dr. Carlos Figueroa Baltodano	Ing. Manuel Antonio Cruz	Dr. Carlos Figueroa Baltodano
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Diciembre 2003	Fecha: Diciembre 2003	Fecha: Diciembre 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Acuerdo de Consejo Directivo #2007-0782 JUN.	Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra	Dr. José Guillermo González García	1.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Junio - 2007	Fecha: Octubre - 2007	Fecha: Octubre- 2007	

MODIFICACIONES: Incorporación de modificaciones por reestructuración de la Subdirección de Salud.

Acuerdo de Consejo Directivo #2012-0140.FEB.	Lic. Evellin Yolanda Lozano Ibarra (Depto. Gestión de Calidad Institucional)	Dr. Carlos Ramón Menjivar Claros	2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha: Febrero 2012	Fecha: Octubre 2012	Fecha: Marzo 2013	

MODIFICACIONES: Incorporación de cambios por Reestructuración Organizativa de la Subdirección de Salud, según Acuerdo de Consejo Directivo # 2012-0140.FEB.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Organización de la Subdirección de Salud, tiene como propósito presentar gráficamente su dependencia jerárquica y el detalle de funciones sustantivas y de apoyo que le corresponde desarrollar para su funcionamiento.

Es un medio para el conocimiento de la organización y su quehacer institucional; su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades que le corresponden, evitar la duplicidad de funciones; conocer las líneas de comunicación y de mando.

Es un documento de cumplimiento general para los integrantes de esta Subdirección, como instrumento de información y consulta, este manual deberá ser actualizado cada vez que se realicen cambios orgánicos funcionales de impacto al interior de esta Subdirección; por lo que el área afectada deberá proporcionar la información necesaria para este propósito.

1. OBJETIVO DEL MANUAL

Proporcionar la información sobre la organización y funcionamiento de la Subdirección de Salud, a través de la representación gráfica de la línea jerárquica y la descripción de funciones propias de la dependencia; con el fin de dar a conocer específicamente su objetivo, su quehacer dentro del Instituto y los niveles de autoridad y responsabilidad.

2. LINEAMIENTOS PARA SU MODIFICACIÓN

- 2.1 Toda actualización al presente manual, por la creación o eliminación de líneas de mando orgánico, será realizada sólo con base a un Acuerdo de Consejo Directivo.
- 2.2 Las actualizaciones serán realizadas a solicitud de la Subdirección de Salud a través de Planificación y Regulación Técnica de Salud en coordinación con el Departamento Gestión de Calidad Institucional, posterior a recibir el Acuerdo de Consejo Directivo que ampare dicho cambio.

3. MARCO LEGAL

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)**

Capítulo I NORMAS RELATIVAS AL AMBIENTE DE CONTROL

Estructura Organizacional arts. del 24 al 27.

Definición de Áreas de Autoridad, Responsabilidad y Relaciones de Jerarquía arts. del 28 al 30.

- **Acuerdo de Consejo Directivo #2012-0140. FEB.**
“Propuesta de Cambios a la Organización General del ISSS, en la Subdirección de Salud”



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social
DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

4. MISIÓN

Somos un equipo líder, comprometido a brindar servicios integrales de salud, con vocación de servicio y, competencia técnica, que hacemos de la cotidianidad de la gestión un compromiso social para lograr el máximo nivel de salud y la satisfacción de los derechohabientes.

5. VISIÓN

Ser un modelo de atención integral de salud, reconocido por los Derechohabientes y caracterizado por la oportunidad, excelencia y eficiencia con que se brindan nuestros servicios, contribuyendo a mejorar el nivel de salud y el desarrollo social de nuestro País.



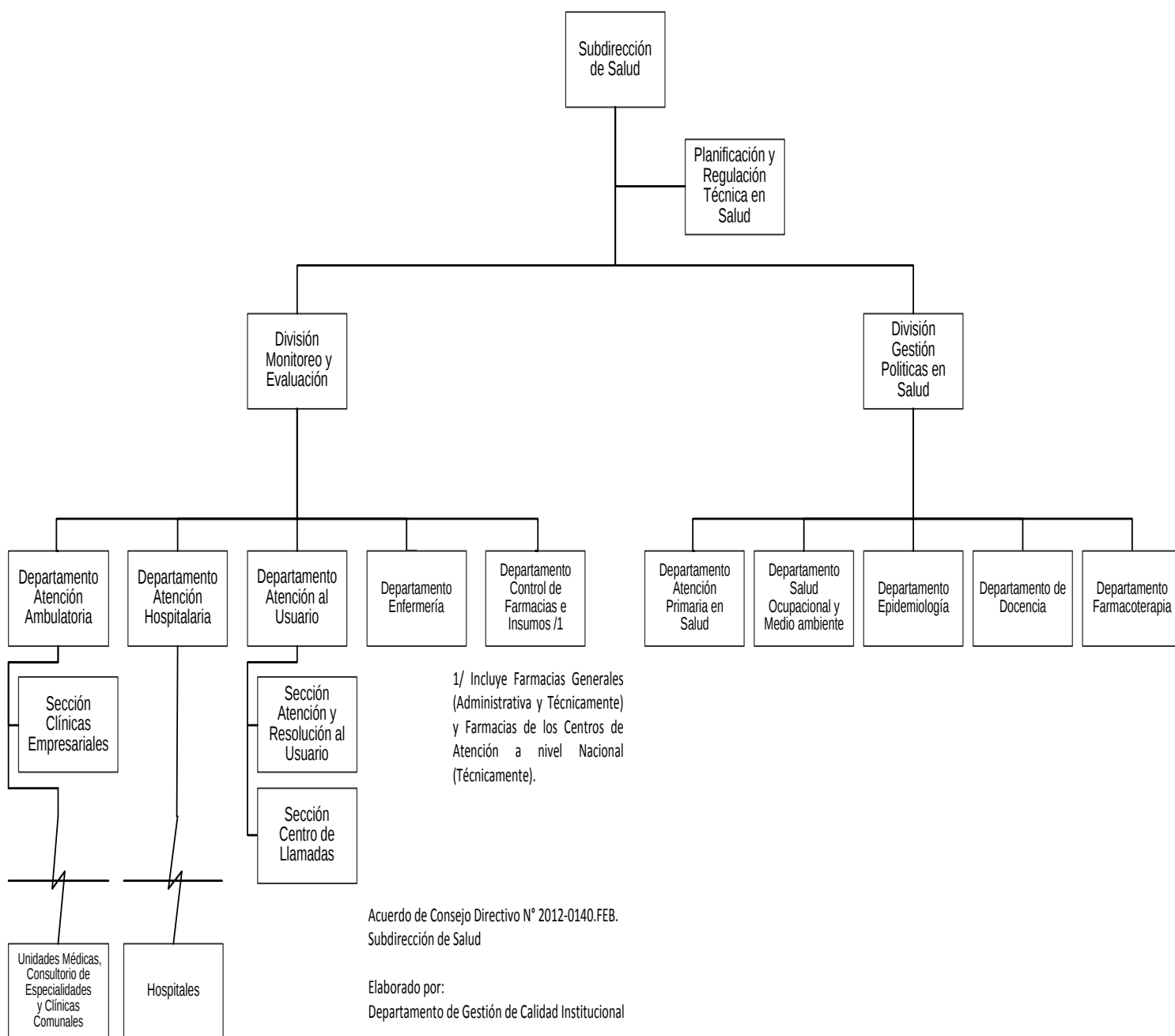
NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

6. ORGANIGRAMA



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL
SUBDIRECCIÓN DE SALUD





NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

7. DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO DE ORGANIZACIÓN

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:
Subdirección de Salud

Depende de:
Dirección General

Integrado por:
Subdirector de Salud
Planificación y Regulación Técnica en Salud
División de Monitoreo y Evaluación
División Gestión Políticas en Salud

Objetivo:

Gerenciar el sistema de salud con eficiencia, eficacia y calidad, garantizando un nivel de salud aceptable de la población adscrita al régimen de seguridad social; procurando el fortalecimiento de la capacidad resolutoria de las dependencias bajo su responsabilidad de cara a los retos presente y del futuro.

Descripción de Funciones:

1. Generar las Políticas y estrategias de salud a nivel institucional, en coordinación con las líneas estratégicas de país; velando por su cumplimiento.
2. Conducir las dependencias de la Subdirección de salud, para que ejecuten las Políticas y estrategias, contenidas en los planes, programas y proyectos de salud a nivel institucional.
3. Impulsar estrategias para el control interno de los procesos de salud, utilizando la información generada en los niveles locales para la toma de decisiones en forma adecuada y oportuna.
4. Fomentar la eficiencia, transparencia y uso racional de los recursos: físicos, financieros y humanos, para la provisión de servicios de salud a nivel nacional.
5. Fomentar la mejora continua de la calidad en la provisión de servicios de salud a través de la capacitación continua, profesionalización del recurso humano y el desarrollo de proyectos de acuerdo a las líneas estratégicas institucionales.
6. Verificar los resultados alcanzados en las prestaciones de salud brindadas a los Derechohabientes, con base al marco regulatorio institucional; retroalimentando los niveles locales en función de la mejora continua y el uso racional de los recursos disponibles.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

7. Definir y priorizar las necesidades de infraestructura, ampliación y mejora de la red de centros de atención de acuerdo a las proyecciones institucionales.
8. Establecer alianzas con otras instituciones dentro y fuera del sector salud a nivel nacional e internacional con el objeto de fortalecer y viabilizar el Sistema Nacional de Salud.
9. Promover y mantener comunicación efectiva con las diferentes dependencias, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
10. Dar cumplimiento a los acuerdos y resoluciones del Consejo Directivo, Dirección General y otras instancias de gobierno según corresponda.
11. Autorizar los trámites de propuestas y licencias del personal bajo la jurisdicción de la Subdirección de Salud.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Planificación y Regulación Técnica en Salud

Depende de:

Subdirección de Salud

Integrado por:

Jefe

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Colaborador II

Objetivo:

Brindar apoyo a la Subdirección de Salud en la elaboración, conducción y evaluación del Plan Institucional de salud y la regulación técnica de los procesos de atención a la salud.

Descripción de Funciones:

1. Dirigir bajo la coordinación del Sub Director de Salud la elaboración, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Salud.
2. Coordinar la formulación de los planes anuales de trabajo y proyectos de gestión de la Subdirección de Salud, que incluyen Centros de Atención y dependencias administrativas de salud.
3. Elaborar Planes, Programas y Proyectos estratégicos, tácticos y operativos de la Subdirección de Salud.
4. Realizar el monitoreo y evaluación de los Planes Anuales de Trabajo de la Subdirección de Salud.
5. Elaborar el Informe de Rendición de Cuentas y el informe anual de labores de la Subdirección de Salud u otro documento que dicha instancia requiera.
6. Coordinar la elaboración, actualización e implantación de Documentos Técnicos Normativos de salud, dirigidos a la Prevención Primaria, Secundaria y Terciaria, con una metodología participativa que asegure razonablemente su aceptación y exitosa ejecución.
7. Orientar la regulación y estandarización de los procesos técnicos de salud a fin de lograr un eficiente y efectivo funcionamiento de los mismos a nivel nacional, dando respuesta oportuna a los requerimientos que instancias gubernamentales soliciten sobre dichos procesos de atención.
8. Coordinar con el Ministerio de Salud la implementación de acciones y proyectos, así como la homologación de los documentos técnicos normativos de salud a nivel institucional para estandarizar la prevención Primaria, Secundaria y Terciaria.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

División Monitoreo y Evaluación

Depende de:

Subdirección de Salud

Integrado por:

Jefe de División

Departamento de Atención Ambulatoria

Departamento de Atención Hospitalaria

Departamento de Atención al Usuario

Departamento de Enfermería

Departamento Control de Farmacias e Insumos

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutive de los Centros de Atención, mediante el monitoreo, supervisión y evaluación periódica y oportuna del modelo de Atención, provisión y gestión local; a fin de mejorar continuamente la calidad en la prestación de los servicios de salud procurando el cumplimiento de las metas institucionales trazadas.

Descripción de Funciones:

- 1- Girar lineamientos estratégicos y operativos al personal de las dependencias de la División incluyendo Centros de Atención, orientados a mejorar la calidad de la atención brindada al Derechohabiente en el ámbito ambulatorio y hospitalario.
- 2- Monitorear y verificar a través de los departamentos de la División, el cumplimiento de las metas programadas de Atención a la Morbilidad y los resultados de los proyectos de gestión de los Planes Operativos Anuales ejecutados por los Centros de Atención.
- 3- Verificar la oportunidad y continuidad de la atención en salud en los Centros de Atención, de tal forma que responda a las necesidades reales de salud de los derechohabientes, con base a los estándares fijados por la institución.
- 4- Verificar a través de los departamentos de la División el cumplimiento de la normativa institucional vigente, por el personal que labora en los diferentes Centros de Atención.
- 5- Aprobar las herramientas de monitoreo y evaluación con el propósito de estandarizar los procesos de la gestión local, analizando los resultados en forma sistemática para la toma de decisiones en forma objetiva de cara a los retos del futuro.
- 6- Apoyar la gestión de los niveles locales a través de los departamentos de la División con el propósito de brindar asistencia técnica y acompañamiento administrativo.
- 7- Evaluar periódicamente los resultados obtenidos por los Centros de Atención, así como la ejecución de estrategias y proyectos formulados, emitiendo lineamientos que fortalezcan los servicios prestados.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento de Atención Ambulatoria

Depende de:

División de Monitoreo y Evaluación

Integrado por:

Jefe de Departamento

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Sección Clínicas Empresariales

Unidades Médicas, Consultorio de Especialidades y Clínicas Comunes.¹

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutoria de los centros de atención ambulatoria y clínicas empresariales, a través de la supervisión, monitoreo y evaluación, dirigidos al cumplimiento de los objetivos institucionales con la finalidad de satisfacer técnica y oportunamente las necesidades de salud de la población adscrita al régimen del Seguro Social.

Descripción de Funciones:

1. Monitorear y evaluar el cumplimiento de los planes anuales operativos y proyectos de gestión de los centros de atención ambulatoria, con el fin de dar cumplimiento a las líneas estratégicas de la Subdirección de Salud.
2. Supervisar y dar seguimiento a la gestión de los Centros de Atención con el propósito que garantice el logro de metas y objetivos estratégicos.
3. Apoyar las gestiones en el Nivel Central y otras dependencias para solventar oportunamente las necesidades locales.
4. Verificar el cumplimiento de metas propuestas en cuanto a la implementación y ejecución de los programas preventivos diseñados a través de la División Gestión de Políticas de Salud.
5. Estandarizar los procesos y herramientas de monitoreo, supervisión y evaluación para la gestión local en los Centros de Atención Ambulatoria y Clínicas Empresariales.
6. Fomentar en los Centros de Atención ambulatoria, el trabajo intersectorial con el fin de mejorar la coordinación, efectividad y eficiencia de las acciones del sector salud.
7. Apoyar a los Centros de Atención para que cuenten con los recursos necesarios y los utilicen adecuadamente (físicos, humanos y tecnológicos) para resolver las necesidades de salud en forma individual o en red.

¹ La descripción de estas dependencias se refleja en el apartado de Centros de Atención por ser funciones generales comunes en Atención Ambulatoria y Atención Hospitalaria.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Sección Clínicas Empresariales

Depende de:

Departamento de Atención Ambulatoria

Integrado por:

Jefe de Sección

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutive de las Clínicas Empresariales que integran el Sistema de Atención de Salud Empresarial, a través de la supervisión, monitoreo y evaluación, dirigidos al cumplimiento de los objetivos institucionales con la finalidad de satisfacer técnica y oportunamente las necesidades de salud de los trabajadores adscritos al régimen del Seguro Social.

Descripción de funciones:

1. Monitorear, supervisar y evaluar el funcionamiento del Sistema de Salud Empresarial a fin de que se dé fiel cumplimiento a las normativas del Sistema de Atención de Salud Empresarial (SASE), objetivos institucionales y convenio establecido.
2. Fomentar en el personal de clínicas empresariales la implementación de los programas preventivos con énfasis en Educación, Promoción de la salud, y prevención de las enfermedades en coordinación con la Unidad Médica de adscripción dentro de las empresas.
3. Promover la ampliación del Sistema de Salud Empresarial con la incorporación de nuevas empresas, respetando el marco regulatorio vigente del ISSS.
4. Verificar la infraestructura y dar apoyo técnico para el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Consejo Superior de Salud Pública (CSSP) previo a la apertura de nuevas clínicas empresariales, dando seguimiento constante para su implementación.
5. Gestionar la actualización de la estructura presupuestaria para la apertura, modificación o eliminación de centros de costo al elaborar, modificar o finalizar convenios con las empresas.
6. Coordinar con la Unidad Jurídica la aprobación de convenios con las empresas para el funcionamiento de Clínicas empresariales.
7. Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de programas de capacitación del personal de las clínicas empresariales según las necesidades identificadas.
8. Promover la creación de nuevas clínicas empresariales en empresas que no cuenten con este tipo de atención.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento de Atención Hospitalaria

Depende de:

División de Monitoreo y Evaluación

Integrado por:

Jefe de Departamento

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Hospitales

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutive de los centros de atención hospitalaria, a través de la supervisión, monitoreo y evaluación, dirigidos al cumplimiento de los objetivos institucionales con la finalidad de satisfacer técnica y oportunamente las necesidades de salud de la población adscrita al régimen del Seguro Social.

Descripción de Funciones:

1. Velar por el cumplimiento de los lineamientos estratégicos y operativos del personal de los centros de atención hospitalaria, orientados a mejorar la calidad de la atención brindada al Derechohabiente.
2. Monitorear y evaluar el cumplimiento de los planes anuales operativos y proyectos de gestión de los centros de atención hospitalaria, con el fin de dar cumplimiento a las líneas estratégicas de la Subdirección de Salud.
3. Monitorizar la gestión de los Centros de Atención hospitalaria (supervisión, seguimiento y evaluación), en cuanto a demanda asistencial, calidad del servicio, recursos humanos, insumos, equipamiento e infraestructura, que garantice el logro de metas y objetivos estratégicos.
4. Apoyar al centro de atención a Nivel Central y en otras dependencias para solventar oportunamente las necesidades locales.
5. Estandarizar los procesos y herramientas de monitoreo, supervisión y evaluación para la gestión local en los Centros de Atención Hospitalaria.
6. Apoyar a los Centros de Atención para que cuenten con los recursos necesarios y los utilicen adecuadamente (físicos, humanos y tecnológicos) para resolver las necesidades de salud en forma integral.
7. Analizar, evaluar y recomendar la pertinencia de envío de pacientes al exterior y reintegros de gastos médicos, en atención a requerimientos internos y de la población derechohabiente.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:
Centros de Atención

Depende de:

*Departamento de Atención Ambulatoria

**Departamento de Atención Hospitalaria

Integrado por:

*Consultorio de Especialidades

*Unidades Médicas

*Clínicas Comunes

**Hospitales

Objetivo:

Brindar a los Derechohabientes Atención Integral de salud (promoción y fomento de la salud, medidas preventivas, curativas y de rehabilitación) en forma oportunas, con calidad y calidez, mediante el funcionamiento adecuado de los diversos servicios que los conforman.

Descripción de Funciones:

1. Establecer y diseñar los planes estratégicos y operativos del Centro de Atención con base a las necesidades de los derechohabientes y los objetivos Institucionales.
2. Brindar asistencia médica preventivo-asistencial, de acuerdo al Portafolio de Servicios Institucional diseñado para cada nivel de atención.
3. Promover el desarrollo y capacitación del personal médico, técnico y administrativo, en forma permanente y con el objeto de brindar servicios médicos competentes, oportunos y humanizados.
4. Gerenciar la administración del recursos humano en cuanto a contrataciones, licencias, evaluación al mérito, gestión del proceso administrativo sancionador, con el objeto de optimizar el rendimiento y la obtención de metas institucionales, en coordinación con los equipos de monitoreo y evaluación y las áreas técnicas del ISSS.
5. Evaluar la calidad de atención integral a pacientes y usuarios a través del monitoreo constante de indicadores de gestión y quejas, tomando a nivel local las acciones correctivas necesarias.
6. Supervisar el cumplimiento de las normativas técnicas y administrativas implementadas en el Centro de Atención y tomar las acciones correctivas necesarias.
7. Retroalimentar a los niveles superiores sobre los resultados obtenidos en la administración del Centro de Atención.

	NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social
	DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

8. Monitorear el cumplimiento de planes y programas implementados en el Centro de Atención y tomar las acciones correctivas necesarias.
9. Velar por el uso racional de medicamentos, insumos, artículos generales y equipo médico asignados al centro de atención, así como garantizar el mantenimiento continuo de la infraestructura y ambientes que conforman cada centro.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento Atención al Usuario

Depende de:

División de Monitoreo y Evaluación.

Integrado por:

Jefe de Departamento

Sección Atención y Resolución al Usuario

Sección Centro de Llamadas

Objetivo:

Realizar monitoreo, evaluación y retroalimentación de la atención brindada al Derechohabiente, en las diferentes dependencias que conforman la Subdirección de Salud, con el propósito de brindar atención de calidad para cumplir los objetivos y metas institucionales.

Descripción de Funciones:

1. Brindar información al Derechohabiente sobre el portafolio de salud, horarios de atención, ubicación geográfica, servicios administrativos y en general que el ISSS provee.
2. Atender sistemáticamente, inquietudes, quejas, denuncias y reclamos de los Derechohabientes, así como observaciones, felicitaciones y sugerencias de los mismos; procurando una pronta y efectiva atención de cada caso en particular.
3. Apoyar a los centros de atención en el diseño de estrategias orientadas a la mejora del servicio brindado a los derechohabientes.
4. Evaluar estandarizadamente la satisfacción del usuario, notificando al Centro de Atención para la formulación de estrategias que mejoren la atención al Derechohabiente.
5. Retroalimentar a las dependencias de la Subdirección de Salud y Centros de Atención, en forma oportuna, los resultados de las evaluaciones realizadas para identificar las áreas en las que se tienen debilidades, a fin de formular estrategias para corregirlas.
6. Apoyar en la información, educación y comunicación al Derechohabiente en temas específicos; incluyendo campañas masivas durante periodos vacacionales y de emergencia nacional.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Sección Atención y Resolución al Usuario

Depende de:

Departamento Atención al Usuario

Integrado por:

Jefe de Sección

Supervisor de Servicio al Cliente

Colaborador de Sección

Objetivo:

Evaluar la satisfacción del usuario, y apoyar en forma oportuna la resolución de quejas, denuncias y reclamos en los centros de atención y áreas involucradas, proponiendo estrategias que mejoren la atención al Derechohabiente.

Descripción de Funciones:

1. Diseñar las herramientas de Monitoreo y Evaluación de la satisfacción del Derechohabiente sobre la atención brindada.
2. Monitorear sistemáticamente el proceso de resolución de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias, presentados por los usuarios en las diferentes dependencias de la institución.
3. Proponer estrategias tendientes a mejorar la atención al Derechohabiente, a través de los Comités de Humanización de los centros de atención.
4. Elaborar y divulgar reportes con base a los indicadores del departamento en función de proyectar estrategias de mejora.
5. Realizar visitas de campos a las diferentes dependencias que lo requieran en procura de brindar acompañamiento y supervisión de la labor realizada por el personal de atención al usuario.
6. Monitoreo periódico y sistemático de la demanda insatisfecha en los diferentes servicios médico quirúrgicos y de diagnóstico, a nivel ambulatorio y hospitalario con la finalidad de retroalimentar a los centros de atención en la toma de medidas correctivas o implementación de planes contingenciales que permitan reducir los tiempos de atención.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:
Sección Centro de Llamadas

Depende de:
Departamento Atención al Usuario

Integrado por:
Jefe de Sección
Colaborador de Sección
Supervisor de Sección
Ejecutivo de Servicio al Usuario

Objetivo:

Brindar, recibir y procesar información pertinente, en función de mejorar la comunicación entre los Derechohabientes y las diferentes dependencias a nivel institucional. .

Descripción de Funciones:

1. Establecer los estándares de funcionamiento, calidad y servicio, bajo los cuales debe operar el Centro de Llamadas.
2. Brindar información institucional pertinente, correcta y oportuna, a usuarios externos e internos que la requieran.
3. Canalizar las solicitudes hechas por los usuarios hacia los diferentes Centros de Atención procurando la resolución de las mismas.
4. Capacitar, evaluar, monitorear y dar seguimiento al desempeño de los ejecutivos de atención al cliente, con base a parámetros establecidos en el Centro de Llamadas.
5. Brindar apoyo a los centros de atención que lo requieran, en cuanto a reprogramación de citas para consulta externa, procedimientos diagnósticos, de tratamiento y laboratorio, así como reprogramación de cirugías.
6. Brindar soporte a las diferentes dependencias asistenciales de la Subdirección de Salud, en periodos extraordinarios, “emergencias nacionales y periodos vacaciones”, en la atención de llamadas orientando oportunamente a la población que lo requiera.
7. Elaborar, realizar y coordinar estudios de medición de satisfacción de los servicios brindados a través del Centro de Llamadas.
8. Elaborar reportes según características específicas de la frecuencia de llamadas y sus distintas categorías (información general, gestiones, reclamos, denuncias y otros).



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:
Departamento de Enfermería

Depende de:
División de Monitoreo y Evaluación

Integrado por:
Jefe de Departamento
Colaborador Técnico en Salud I

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutive y profesional del personal de enfermería, para proporcionar un trato humanizado a los pacientes, elevando la calidad de atención a través de supervisión, monitoreo y evaluación contribuyendo al logro de los objetivos institucionales en los Centros de Atención.

Descripción de Funciones:

1. Establecer lineamientos estratégicos y operativos para el personal de enfermería a nivel institucional orientados a mejorar la calidad de la atención que provee al derechohabiente, familia y comunidad.
2. Monitorear y evaluar en forma periódica el Plan Anual Operativo y los resultados obtenidos en todos los Centros de Atención del ISSS.
3. Apoyar y dar asistencia técnica al personal de enfermería de acuerdo a los niveles de complejidad de los diferentes servicios en los Centros de Atención a nivel Institucional.
4. Monitorear y asesorar la gestión local de los recursos humanos, físicos y materiales asignados al área de enfermería.
5. Velar por el cumplimiento del marco normativo institucional y código deontológico aplicado en la provisión de servicios de salud.
6. Planificar la formación y actualización del recurso humano de enfermería según las necesidades y proyecciones Institucionales, con el apoyo de los Departamentos de Docencia y de Desarrollo Humano.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento de Control de Farmacias e Insumos²

Depende de:

División de Monitoreo y Evaluación

Integrado por:

Jefe de Departamento

Regente de Farmacias a Nivel Nacional

Jefe de Farmacia General

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico

Digitador

Objetivo:

Verificar la distribución y rotación adecuada de los medicamentos e insumos médicos en los Centros de Atención y farmacias desconcentradas del Instituto, realizando supervisión y monitoreo constantes de las existencias, consumos y proyecciones, promoviendo el uso racional de éstos.

Descripción de Funciones:

1. Dar conducción a los centros de atención para que administren, monitoreen y supervisen permanentemente las existencias y consumos locales y promuevan el uso racional de los medicamentos y suministros médico-quirúrgicos.
2. Monitorear las existencias y consumos de medicamentos e insumos médicos en los centros de atención del ISSS y en las farmacias desconcentradas, mediante la consolidación y análisis de los reportes periódicos de las farmacias locales y de los responsables de insumos médicos en los que se incluyen niveles de consumos y otras variables de relevancia que lleven al planteamiento de estrategias para mejor rotación y oportunidad de los mismos.
3. Vigilar y supervisar el cumplimiento de Normativas Institucionales respecto al almacenamiento, manejo y dispensación de medicamentos e insumos médicos en los Centros de Atención y farmacias desconcentradas, a fin de proponer mejoras que garanticen y preserven la calidad de los medicamentos e insumos médicos.
4. Realizar seguimiento de medicamentos e insumos médicos próximos a vencer a través de la consolidación y análisis de informes emitidos por los niveles locales; con el propósito de promover las transferencias entre los centros de atención, con la finalidad de reducir las pérdidas patrimoniales al Instituto, brindando estrategias para su rotación y consumo.

² Incluye farmacias generales (administrativa y técnicamente) y farmacias de los centros de atención a nivel nacional (técnicamente).



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

5. Representar al ISSS ante el Consejo Superior de Salud Pública y la Junta de Vigilancia de la Profesión Químico Farmacéutica a través de la Regencia de Farmacias.
6. Realizar las gestiones legales sobre medicamentos bajo control y fiscalización especial y otras gestiones administrativas requeridas por la DIRECCION NACIONAL DE MEDICAMENTOS, así como, el monitoreo del cumplimiento por parte de los centros de atención del marco regulatorio emanado de ésta entidad contralora.
7. Monitorear el funcionamiento administrativo y técnico de las Farmacias y áreas de insumos médicos del Instituto, brindando apoyo (técnico) requerido.
8. Participar en la ejecución de convenios interinstitucionales, en lo que a medicamentos e insumos médicos concierne.
9. Recomendar a la Subdirección de Salud, los correctivos correspondientes a las fallas graves por incumplimiento de normativas, procesos y procedimientos institucionales en la gestión de farmacias e insumos médicos a nivel nacional.
10. Participar en la Comisión de Abastecimiento Institucional brindando el apoyo técnico solicitado por ésta, relacionada con las necesidades, reportadas por los Centros de Atención de medicamentos e insumos médicos.
11. Realizar peritaje en el área de nuestra competencia a solicitud de la Unidad Jurídica o autoridades judiciales correspondientes para la atención de casos específicos.
12. Dictaminar la pertinencia de reintegros de gastos médicos en el rubro de medicamentos e insumos médicos, solicitando su aprobación ante el Honorable Consejo Directivo.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

División Gestión Políticas en Salud

Depende de:

Subdirección de Salud

Integrado por:

Jefe de División

Departamento Atención Primaria en Salud.

Departamento Salud Ocupacional y Medio Ambiente

Departamento Epidemiología

Departamento Docencia.

Departamento Farmacoterapia

Objetivo:

Dictar y dar seguimiento a las Políticas y lineamientos para la prestación de servicios orientados a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades en los tres niveles de atención del ISSS, conforme a las políticas nacionales y las emanadas de los organismos rectores de la salud.

Descripción de Funciones:

1. Establecer y regular las prestaciones en el ámbito de la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades, en procura de mejorar las condiciones de salud de la población derechohabiente.
2. Establecer las metas nacionales de los programas preventivos y supervisar su cumplimiento para la adecuada provisión de los servicios de salud a nivel Institucional.
3. Brindar acompañamiento logístico en el rubro de equipamiento y suministros necesarios para la oportuna provisión de servicios, en los centros de atención y en las comunidades.
4. Mantener una vigilancia efectiva de los programas de salud, fomentando la investigación y control de enfermedades de interés epidemiológico e Institucional en los centros de atención y a nivel nacional.
5. Realizar la selección, regulación y seguimiento de medicamentos e insumos médicos a utilizar; fomentando el uso racional de los mismos para brindar las prestaciones de salud.
6. Promover el desarrollo técnico profesional de recurso humano en salud de acuerdo a necesidades institucionales.
7. Establecer intervenciones para la prevención de riesgos ocupacionales y medioambientales a nivel Institucional, empresas, escuelas y la comunidad, así como la determinación de metas nacionales.
8. Preparar y organizar la Institución para la atención a desastres y contingencias, a nivel interno de los centros de atención y provisión de la atención a la población.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento Atención Primaria en Salud

Depende de:

División Gestión Políticas en Salud

Integrado por:

Jefe de Departamento

Colaborador Técnico en Salud II

Objetivo:

Fortalecer la capacidad resolutive de los centros de atención dirigidas al cumplimiento de los objetivos institucionales y de los documentos regulatorios, del conjunto de prestaciones por ciclo de vida y enfermedades crónico degenerativas, para que realicen intervenciones efectivas, orientadas a la promoción de la salud, prevención de las enfermedades y daños a la salud a nivel individual, familiar y comunitario, sobre los Derechohabientes.

Descripción de Funciones:

1. Instituir, homologar y estandarizar los documentos técnicos relativos a los Conjuntos de Prestaciones de Promoción de Salud y Prevención de la Enfermedad a partir del perfil epidemiológico, de las políticas y lineamientos generales de acción dictados a nivel institucional, interinstitucional e intersectorialmente.
2. Establecer, regular y vigilar a nivel institucional, el conjunto de prestaciones por ciclo de vida, orientados a la promoción de la salud, prevención de las enfermedades y daños a la salud a nivel individual, familiar y comunitario.
3. Elaborar, actualizar e implementar los Conjuntos de Prestaciones de Promoción de Salud y Prevención de la Enfermedad aportando los componentes técnicos para formular sus respectivas normas, guías y estándares.
4. Brindar asesoría y acompañamiento técnico a los Centros de Atención para la operativización y funcionamiento de los Conjuntos de Prestaciones Integrales basados en Atención Primaria de Salud-Renovada (APS-R), apoyando los procesos y conformado estructuras locales responsables de integrar y coordinar las acciones en los diferentes niveles de atención.
5. Realizar y coordinar acciones de información, comunicación y educación que fomenten el autocuidado y mejoren la salud en el Derechohabiente, su familia y la comunidad.
6. Gestionar la capacitación de los recursos humanos en salud para la adecuada prestación de las atenciones por ciclo de vida y enfermedades crónico-degenerativas, que contribuya a una atención de calidad al Derechohabiente.
7. Monitorear, supervisar y evaluar la aplicación de los programas preventivos, para asegurar su cumplimiento, de tal forma que se mantengan direccionados hacia las Políticas Institucionales y necesidades de los derechohabientes, aportando instrumentos y parámetros de verificación de las acciones implementadas.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento de Salud Ocupacional y Medio Ambiental

Depende de:

División Gestión Políticas en Salud

Integrado por:

Jefe de Departamento

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Colaborador en Salud Ambiental

Educador en Salud

Objetivo:

Promover el cumplimiento a nivel institucional y de empresas, de la legislación nacional vigente en prevención de riesgos del trabajo y medio ambiente, a través de la formulación de lineamientos encaminados a minimizar el impacto negativo en la salud de los trabajadores y el medio ambiente.

Descripción de Funciones:

1. Formular, definir y divulgar los lineamientos institucionales referentes a las acciones de salud ocupacional y medio ambiente.
2. Coordinar a nivel intra e interinstitucional el cumplimiento de las normativas internas y nacionales vigentes en materia de prevención de riesgos del trabajo y medio ambiente.
3. Elaborar planes, programas y proyectos de salud ocupacional y ambiental en prevención de riesgos del trabajo y medio ambiente.
4. Asesorar a nivel institucional el desarrollo de campañas sobre prevención de riesgos del trabajo y medio ambiente.
5. Proporcionar asesoría técnica a las dependencias intra e interinstitucionales en gestión de riesgos del trabajo y medio ambiente.
6. Supervisar, monitorear y evaluar la gestión de riesgos del trabajo y medio ambiental realizado en los niveles locales.
7. Realizar la vigilancia epidemiológica laboral que permita obtener y analizar información para la toma de decisiones basado en la situación real existente.
8. Implementar una política de formación de recurso humano médico y técnico en el área de salud ocupacional y medio ambiente de acuerdo a las necesidades y proyecciones Institucionales.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:
Departamento Epidemiología

Depende de:
División Gestión Políticas en Salud

Integrado por:
Jefe de Departamento
Colaborador Técnico en Salud II
Analista de Estadísticas Epidemiológicas
Digitador

Objetivo:

Obtener, procesar y analizar información en el ámbito de la salud pública y epidemiología que permita desarrollar un proceso de toma de decisiones, basado en la situación epidemiológica existente y proyectada, y coordinar la respuesta global del sistema ante situaciones de emergencia epidemiológica.

Descripción de Funciones:

1. Realizar la identificación temprana de desviaciones del patrón esperado de las enfermedades y muertes, y brindar las alertas correspondientes para reorientar acciones de prevención y control epidemiológico y de salud pública.
2. Monitorear la calidad de la información epidemiológica en los niveles locales y redes de servicios, midiendo el impacto en la salud de la población que permita establecer las líneas de trabajo a nivel Institucional.
3. Dar seguimiento al cumplimiento de normas, procedimientos e Instructivos relacionados con la epidemiología, así como estándares clínicos, programas y proyectos de prevención primaria, secundaria y terciaria.
4. Asesorar la gestión técnica-epidemiológica de los programas preventivos y en la gestión local para buscar resultados de impacto.
5. Categorizar la morbilidad epidemiológica de notificación y la divulgación de las principales enfermedades del perfil epidemiológico local con el objeto de establecer estrategias locales, regionales y nacionales, sobre su manejo y toma de decisiones.
6. Categorizar la mortalidad hospitalaria de acuerdo a estándares internacionales con la finalidad de fortalecer la calidad de los servicios proporcionados.
7. Analizar la información estadística relacionada a la atención médica clínica codificada según la clasificación internacional de las enfermedades, con la finalidad de obtener el verdadero perfil de atención en salud.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento Docencia

Depende de:

División Gestión Políticas en Salud

Integrado por:

Jefe de Departamento

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Objetivo:

Desarrollar al recurso humano técnico y administrativo de salud, según las necesidades institucionales, para mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de salud brindados a los derechohabientes.

Descripción de Funciones:

1. Normalizar el desarrollo de los programas de Formación y Educación Continua, proporcionando lineamientos para estandarizar su ejecución.
2. Elaborar planes y programas de formación y educación continua en base a identificación de necesidades, a fin de organizar y dirigir las actividades de Docencia.
3. Gestionar la aprobación del Plan Anual de Capacitación en Salud y del Plan Anual de Residentes para su formación en las diferentes especialidades médicas.
4. Administrar la capacitación técnica y profesional del recurso humano en salud, fortaleciendo los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para su adecuado desempeño en la ejecución de las actividades para la atención integral de salud, así como proporcionar las herramientas técnicas para el logro de los objetivos en los niveles locales.
5. Coordinar con instituciones nacionales e internacionales afines, las actividades específicas y necesarias para la ejecución del Plan de Formación y Capacitación del Personal de Salud.
6. Certificar la participación de los profesionales o técnicos de la salud, en los programas de formación, para habilitarlos en el desempeño de nuevas áreas de trabajo.
7. Elaborar y mantener actualizado el registro académico de reconocimientos y certificaciones que se entregan a los participantes.
8. Proveer y custodiar la bibliografía especializada y actualizada para apoyar los programas de formación y capacitación del personal de salud.
9. Promover y apoyar la investigación científica en salud en el ISSS.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

10. Apoyar el proceso de selección del personal de salud para la bolsa de trabajo del Instituto, a través de la aplicación de pruebas de conocimiento.
11. Coordinar la elaboración y ejecución de convenios con instituciones formadoras de recursos humanos en salud.
12. Coordinar con las diferentes dependencias de la Subdirección de Salud las necesidades de formación.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

DESCRIPCIÓN

Nombre de la Dependencia:

Departamento Farmacoterapia

Depende de:

División Gestión Políticas en Salud

Integrado por:

Jefe de Farmacoterapia

Colaborador Técnico en Salud I

Colaborador Técnico en Salud II

Objetivo:

Establecer criterios y regulaciones para la selección, prescripción y utilización de los medicamentos con el propósito de fomentar el uso racional de estos dentro de la institución.

Descripción de Funciones:

1. Evaluar, actualizar y divulgar los Listados Oficiales: de Medicamentos e insumos médico quirúrgicos y odontológicos.
2. Coordinar, capacitar, asesorar y evaluar el desempeño de los Comités Locales de Farmacoterapia.
3. Desarrollar el programa de Fármacovigilancia.
4. Realizar protocolos de uso de medicamentos.
5. Realizar y coordinar la realización de estudios de uso de medicamentos.
6. Elaborar y divulgar alertas de seguridad sobre los medicamentos.
7. Elaborar y actualizar el formulario terapéutico.
8. Evaluar las solicitudes de prescripción de medicamentos no incluidos en el Listado Oficial y emitir las recomendaciones pertinentes.
9. Asesorar y apoyar a otras áreas relacionadas con el abastecimiento y prescripción de medicamentos a nivel intra y extra institucional.
10. Planificar y ejecutar planes de formación continua acerca del uso racional de los medicamentos al personal de salud del Instituto.
11. Coordinar con Cooperación Externa y/o el Departamento de Docencia el establecimiento de formación de recursos a través de congresos, capacitaciones, seminarios entre otros.
12. Coordinar con Cooperación Externa, Ministerio de Salud y otros actores, la selección de medicamentos a incorporar en los convenios de compras conjuntas a nivel del Istmo Centro americano.



NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN: Instituto Salvadoreño del Seguro Social

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

Funciones de apoyo de aplicación en las dependencias de la Subdirección de Salud según les corresponda

1. Fomentar la capacitación del personal del área en coordinación con los Departamentos de Docencia y Capacitación y Desarrollo del Recurso Humano.
2. Generar informes mensuales de los indicadores de gestión y de producción mensual que realiza el personal del área.
3. Apoyar la formulación y seguimiento de la ejecución presupuestaria, formulación y evaluación del Plan Anual de Trabajo de las diferentes dependencias que conforman la Subdirección de Salud.
4. Promover el uso racional de los recursos financieros, humanos y de infraestructuras en la ejecución de las actividades de cada dependencia.
5. Realizar las actividades delegadas por las Autoridades Superiores dentro de la gestión cotidiana y en situaciones de emergencia nacional o Institucional.
6. Asistir a reuniones cuando sea convocado por las Autoridades y jefaturas del ISSS, promoviendo la coordinación intrainstitucional con las diferentes dependencias para el logro de los objetivos institucionales.