GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Publicado en Diario Oficial número 242, tomo número 445 de fecha 18 de diciembre de 2024

Norma técnica de la calidad en el Sistema Nacional Integrado de Salud

El Salvador 2024

GOBIERNO DE EL SALVADOR

MINISTERIO DE SALUD

Norma técnica de la calidad en el Sistema Nacional Integrado de Salud

El Salvador 2024

2024 Ministerio de Salud

Atribución-NoComercial-SinDerivadas
4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o formato, siempre que se cite la fuente y que no sea para la venta u otro fin de carácter comercial. Debe dar crédito de manera adecuada. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen apoyo de la licencia.

La documentación oficial del Ministerio de Salud, puede Consultarse en el Centro Virtual de Documentación Regulatoria en: http://asp.salud.gob.sv/regulacion/default.asp

Ministerio de Salud
Calle Arce No. 827, San Salvador. Teléfono: 2591 7000
Página oficial: http://www.salud.gob.sv

Autoridades

Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud Ad honorem

Dr. Carlos Gabriel Alvarenga Cardoza
Viceministro de Gestión y Desarrollo en Salud Ad honorem

Dra. Karla Marina Díaz de Naves
Viceministra de Operaciones en Salud Ad honorem

Equipo técnico

Ministerio de Salud	
Ing. Kevin Miguel Guevara	Dirección de Planificación, Unidad de Calidad
Licda. Norma Cecilia Reinosa de Herrera	Dirección de Planificación, Unidad de Calidad
Dra. Silvia Verónica Meléndez Mulato	Dirección de Planificación, Unidad de Calidad
Dra. María Xochilt Pérez Alas	Dirección de Planificación, Unidad de Calidad
Licda. Maira Varela de Erroa	Unidad del Programa de ITS / VIH
Dra. Claudia Verónica Lara Meléndez	Dirección Nacional de Hospitales
Dra. Laura Marina Rauda de Romero	Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención
Dr. José Douglas Jiménez	Dirección de Políticas y Gestión en Salud
Licda. María Teresa Gallardo	Dirección de Políticas y Gestión en Salud
Licda. Carmen Elena Moreno	Dirección de Regulación

Asociación PASMO	
Dr. Siro Alexander Argueta Díaz	Gerente de Cuidado y Tratamiento

IntraHealth	
Licda. Rosa Margarita Morales	Asesora Técnica de Calidad

Comité consultivo

Dra. Antonieta del Carmen Peralta	Dirección de Planificación, Ministerio de Salud
Dr. José Salvador Sorto	Unidad del Programa de ITS/VIH, Minsal
Dra. Ana Rosa Hernández de Jiménez	Dirección Nacional de Hospitales, Minsal
Dra. Marcela Guadalupe Hernández Renderos	Dirección de Políticas y Gestión en Salud, Minsal
Dra. Sandra Marlene Villafuerte de Marroquín	Jefe UOC - Hospital Nacional “San Juan de Dios”, Santa Ana, Minsal
Dra. María Virginia Rodríguez Funes	Jefe UOC - Hospital Nacional Rosales, Minsal
Licda. Sandra Carolina Vásquez de Quintanilla	Jefe UOC - Hospital Nacional de Niños Benjamín Bloom, Minsal
Dra. Ana Rosario Pérez de Santana	Jefe UOC - Hospital Nacional General “Santa Gertrudis”, San Vicente, Minsal
Ing. David Ernesto Arteaga Aguilar	Jefe UOC - Hospital El Salvador, Minsal
Lic. Lorena Rosales de Bonilla	Oficina de Derecho a la Salud, Minsal
Dra. María Eugenia Machón Lungo	Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS)
Dr. José Roberto Avarca	Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD)
Myr. y Licda. Karla María Ramírez	Comando de Sanidad Militar (COSAM)
Dra. Tania Rodríguez de Segura	Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI)
Ing. Manuel Alberto Escobar	Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)
Licda. Jeovanna Castro Fuentes	Dirección Nacional de Medicamentos (DNM)
Dra. Wendy Miller de Canales	Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM)

Organismo de consulta y asesoría

Fundación para la Alimentación y Nutrición de Centroamérica y Panamá (FANCAP) Implementador del Proyecto Respuesta Sostenible en Salud, VIH y Nutrición en Centroamérica	
Ing. Patricia Maribel Chávez	Consultora
Licda. Doris Montenegro	Asesora Técnica

Índice

Capítulo I Disposiciones generales.....	2
Capítulo II Calidad en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS.....	5
Capítulo III Implementación de la gestión de la calidad.....	6
Capítulo IV Aspectos para el desarrollo de los procesos, productos y servicios en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS.....	9
Capítulo V Estructura orientada a la mejora continua e innovación de procesos, productos y servicios.....	11
Capítulo VI Evaluación del desempeño para la memora continua de la calidad en los procesos, productos y servicios.....	14
Capítulo VII Mejora continua de los procesos, productos y servicios.....	15
Capítulo VIII Disposiciones finales.....	16
Capítulo IX Vigencia.....	17

Distrito de San Salvador y Capital de la República, 30 de octubre de 2024

Acuerdo n.° 1099
El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud

Considerando:

I. Que la *Constitución* en su artículo 65 determina que: "la salud de los habitantes de la República constituye un bien público. El Estado y las personas están obligados a velar por su conservación y restablecimiento".

II. Que el numeral 2 del artículo 42 del *Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo*, establece que compete al Ministerio de Salud: "Dictar las normas y técnicas en materia de salud y ordenar las medidas y disposiciones que sean necesarias para resguardar la salud de la población".

III. Que la *Ley del Sistema Nacional Integrado en Salud*, en sus artículos 3 y 13, establece que: el Sistema Nacional Integrado en Salud (SNIS) está constituido por las instituciones públicas y privadas que de manera directa e indirecta se relacionan con la salud, siendo el Ministerio de Salud, el ente rector de dicho Sistema, por lo que está facultado para coordinar, integrar y regular el mismo asumiendo en consecuencia su representación.

IV. Que es indispensable emitir una norma técnica, a través de la cual se priorice la mejora continua en la gestión y la cultura de la calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del Sistema Nacional Integrado de Salud.

Por tanto, en uso de las facultades legales, **acuerda** emitir la siguiente:

Norma técnica de la calidad en el Sistema Nacional Integrado de Salud

Capítulo I
Disposiciones generales

Objeto

Art. 1.- La presente norma técnica tiene como objeto establecer las acciones necesarias para planificar, implementar, evaluar, fortalecer y mejorar continuamente la gestión y la cultura de la calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) para ofrecer atención oportuna, segura, efectiva, eficiente, equitativa, con trato humanizado, centrado en la persona, familia y la comunidad.

Ámbito de aplicación

Art. 2.- Están sujetos al cumplimiento de la presente norma, todo el personal de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del Sistema Nacional Integrado de Salud.

Autoridad competente

Art. 3.- Corresponde al Ministerio de Salud a través de la Unidad de Calidad la rectoría y vigilancia del cumplimiento de la presente norma. Por su parte todas las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS tienen la responsabilidad de divulgarla, implementar su aplicación, monitorear, controlarla y evaluar su cumplimiento.

Terminología

Art. 4.- Para los efectos de la presente norma se entenderá por:

- **Acción correctiva:** acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- **Acciones para la mejora:** corresponde a ciclos cortos de buenas prácticas, correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora, con sus respectivos planes.
- **Alta dirección:** persona o grupo de personas que dirigen y controlan una organización al más alto nivel.
- **Asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS:** es la figura delegada por la alta dirección que debe ejercer liderazgo y asesoría en gestión de la calidad, en su institución o establecimiento prestador de servicios de salud, capacitando, controlando y promoviendo la mejora continua.
- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

- **Buenas Prácticas:** iniciativas e intervenciones de actuación exitosas, sostenibles en el tiempo y replicables que responden a la mejora de problemas identificados.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Calidad de la atención en salud:** grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.
- **Círculos de calidad:** grupos de personas de una misma área o disciplina, que trabajan conjuntamente para mejorar y perfeccionar sus procesos, actividades o funciones.
- **Corrección:** acción para eliminar una no conformidad detectada.
- **Cultura de la calidad en salud:** resultado de los valores, actitudes, percepciones, competencias y patrones de comportamiento individuales y grupales que determinan el compromiso con la calidad en la gestión de los servicios de salud y la seguridad de una organización, así como su filosofía y competencia.
- **Delegado de calidad por área:** responsable de un área o áreas, designado por la jefatura inmediata con base al liderazgo y competencias demostradas, para apoyar la implementación de la cultura de la calidad y desarrollar los elementos de gestión de la calidad.
- **Equipos de mejora:** equipos transitorios conformados por personal multidisciplinario, que aplican conocimientos técnicos necesarios para proponer y desarrollar prácticas que contribuyan al buen funcionamiento de los procesos.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Gestión de la calidad:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **I+D+i:** actividades relativas a Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación.
- **Información documentada:** información que debe ser controlada y mantenida por una organización con el propósito de brindar una guía para las acciones del proceso de mejora continua.
- **Innovación:** objeto nuevo o cambiado que crea o redistribuye valor.
- **Instrumentalización técnica:** herramientas elaboradas para ser utilizadas con fines de planificación, intervención o evaluación; por ejemplo, planes de mantenimiento preventivo.
- **Mejora continua:** actividad cíclica para mejorar el desempeño.
- **Métodos de evaluación de la experiencia y satisfacción de los usuarios:** tienen por objetivo la medición y seguimiento de la experiencia y satisfacción de los usuarios y, cuando aplique, de sus familiares o cuidadores. Ejemplo de ellos son las encuestas, grupos focales, entrevistas, monitoreo de redes sociales.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

- **Partes interesadas:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Política de la calidad (en salud):** intenciones y decisiones expresadas por la alta dirección, en torno a la calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS.
- **Problema:** no conformidad que genera un obstáculo para el curso normal de las actividades y consecución de objetivos. Desviación o brecha entre la situación actual o presente.
- **Procedimiento:** serie de pasos bien definidos para realizar una actividad o un proceso con el fin de conseguir un objetivo específico.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.
- **Proveedor:** organización que proporciona un producto o un servicio.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre.
- **Servicio:** salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente.
- **Metrología:** ciencia que se ocupa de las mediciones, estableciendo los métodos y sistemas para asegurar la precisión y uniformidad de las mismas.
- **Calibración:** conjunto de operaciones que establecen, bajo condiciones específicas, la relación entre los valores indicados por un instrumento de medición y los valores de una referencia conocida.
- **Trazabilidad:** propiedad del resultado de una medición por la cual este puede ser relacionado con referencias establecidas, usualmente estándares nacionales o internacionales, a través de una cadena ininterrumpida de comparaciones.

Siglas y abreviaturas

Art. 5.- Para los efectos de la presente Norma se entenderá por:

- **RTS:** Reglamento Técnico Salvadoreño.
- **I+D+i:** Investigación, Desarrollo tecnológico e Innovación

Capítulo II

Calidad en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

De los requisitos esenciales para la gestión de la calidad

Art. 6.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben:

a) Gestionar la organización con visión sistémica y orientados a resultados.
b) Proveer procesos, productos y servicios oportunos, eficientes, eficaces, seguros, centrados en la persona, familia y comunidad, de acuerdo con la normativa vigente.
c) Identificar problemas, sus causas raíz y oportunidades de mejora de forma rápida y responder a ellas de forma ágil y eficaz.
d) Implementar el ciclo de mejora continua PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) a fin de garantizar el eficiente uso de los recursos asignados a los procesos.
e) Crear una cultura de la calidad en salud, con liderazgo y compromiso de la alta dirección, enfocada en ofrecer procesos, productos y servicios que mejoren continuamente.
f) Implementar, divulgar y dar sostenibilidad a las buenas prácticas.
g) Establecer e implementar:
    - Política de la calidad (en salud)
    - Objetivos
    - Procesos
    - Evaluaciones
    - Auditorías internas de la calidad
    - Indicadores, necesarios para la calidad.
h) Identificar y abordar riesgos que comprometan la calidad en los procesos, productos y servicios.
i) Cumplir las estrategias de seguridad de la persona, establecidas en la Norma técnica de atención segura y otras normativas en salud vigentes.
j) Gestionar, a través de la alta dirección, los recursos necesarios para asegurar la calidad, según oferta de servicios.
k) Fortalecer las competencias técnicas, administrativas y éticas del talento humano que conlleven a comprometerse con la calidad y la atención humanizada.
l) Implementar acciones para fortalecer el compromiso del talento humano en la generación de procesos, productos y servicios con calidad, fundamentadas en la normativa legal vigente.
m) Implementar acciones para la mejora por hallazgos identificados.
n) Hacer uso de la I+D+i para mejorar sus procesos.

Componentes de la cultura de la calidad en salud

Art. 7.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS deben fomentar una cultura de la calidad en salud en la que exista un compromiso del personal con la calidad de los procesos, productos y servicios; mejorando continuamente, y fortaleciendo los componentes esenciales:

a) Enfoque centrado en la persona, familia y la comunidad.
b) Liderazgo.
c) Competencias y habilidades complementarias.
d) Compromiso del personal.
e) Enfoque a procesos.
f) Enfoque continuo hacia la mejora.
g) Toma de decisiones basada en el análisis y la evaluación de datos e información.
h) Gestión de las relaciones con las partes interesadas pertinentes.

Capítulo III
Implementación de la gestión de la calidad

Del contexto para la implementación de la gestión de la calidad

Art. 8.- Para la implementación de la gestión de la calidad, las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, según su capacidad instalada, deben disponer de los siguientes elementos:

a) Identificación, evaluación y tratamiento a los riesgos, problemas internos y externos que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de la calidad.
b) Identificación de las partes interesadas relevantes.
c) Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, necesidades y expectativas de las partes interesadas para brindar calidad en los procesos, productos y servicios.
d) Estructura organizativa basada en procesos.
e) Desarrollo de sistemas informáticos, procesos, procedimientos, información documentada y registros que permitan establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente la gestión de la calidad.
f) Aplicación de la calidad en las actividades diarias del personal de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, desarrollando una cultura de la calidad que promueva la mejora continua.
g) Fortalecimiento y evaluación de las competencias del talento humano para la implementación de la gestión de la calidad.

Art. 9.- Las estrategias para el desarrollo de la gestión y la cultura de la calidad en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS deben estar incluidas en sus planes estratégicos. Asimismo, las instituciones y establecimientos

prestadores de servicios de salud del SNIS, según su capacidad instalada, deben incorporar las acciones para implementar dichas estrategias, en sus planes anuales operativos.

Art. 10.- La alta dirección de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben evidenciar liderazgo y compromiso con respecto a la calidad, desarrollando las siguientes acciones:

a) Fomentar una cultura de la calidad por medio de la implementación, monitoreo, evaluación y seguimiento de la calidad en los procesos, productos y servicios.
b) Desarrollar una política, objetivos e indicadores de la calidad.
c) Implementar estructuras de gobernanza de la calidad en función de su capacidad instalada.
d) Gestionar los recursos necesarios y competentes, según su capacidad instalada, para el establecimiento, la implementación, mantenimiento y mejora continua de la calidad en los procesos, productos y servicios.
e) Gestionar capacitación continua en gestión de la calidad y mejora continua para el personal de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS.
f) Incentivar la implementación y desarrollo de buenas prácticas, establecidas en el capítulo anterior, para la mejora continua de la calidad.
g) Asegurar que la prestación de los servicios de salud responda a los requisitos legales, normativas, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
h) Asegurar la implementación de métodos para evaluar la experiencia de las partes interesadas y utilizar esta información para desarrollar acciones que conlleven a la mejora continua.
i) Asegurar el monitoreo periódico de los indicadores de la calidad y toma de decisiones con base a la información, en función de la mejora continua.
j) Promover la implementación y cumplimiento de la normativa nacional vigente sobre la calidad y atención segura en salud, sus objetivos e indicadores correspondientes.
k) Promover el trabajo en equipos multidisciplinarios a través de una comunicación efectiva y asertiva en función de lograr calidad en los procesos, productos y servicios.

Art. 11.- El personal de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben:

a) Participar activamente en el desarrollo de círculos de calidad o equipos de mejora que propicien la implementación de buenas prácticas para los procesos, productos y servicios.
b) Participar activamente en las capacitaciones y evaluaciones de la aplicación de los conocimientos que se les impartan con relación a la gestión de la calidad y la mejora continua.

c) Informar oportunamente al nivel correspondiente, por escrito, sobre riesgos u oportunidades que afecten la calidad de los procesos, productos y servicios.
d) Formar parte de la implementación de acciones para la mejora a fin de abordar los hallazgos identificados en el área o proceso a intervenir.
e) Proceder con ética de acuerdo con los valores de cada institución y a los componentes de la cultura de la calidad en salud, mencionados en esta norma técnica.

De la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos u oportunidades para la calidad en los procesos, productos y servicios

Art. 12.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS deben identificar, evaluar y tratar sus riesgos u oportunidades para prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora continua en los procesos, productos y servicios, implementando las siguientes acciones según su capacidad instalada:

a) Definir un programa que permita la identificación, evaluación y tratamiento oportuno de los riesgos y oportunidades.
b) Proporcionar educación continua al personal acerca de la identificación, evaluación y tratamiento a los riesgos u oportunidades.
c) Desarrollar y mantener información documentada de la identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos u oportunidades.
d) Aplicar los procesos definidos, por la institución o establecimiento, para capturar y analizar incidentes de atención segura en salud.
e) Definir responsabilidades, tiempos y resultados esperados para cada etapa del proceso de identificación, análisis y tratamiento de los riesgos y oportunidades.

De la información documentada y comunicaciones

Art. 13.- Según su capacidad instalada, las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben documentar la información legal, reglamentaria y toda la necesaria para demostrar la efectividad de la gestión de la calidad; asimismo, deben determinar las comunicaciones internas y externas relevantes, implementando las siguientes acciones:

a) Socializar al personal toda la normativa vigente relacionada con la calidad.
b) Facilitar que los mecanismos de retroalimentación sean accesibles y apropiados al nivel de educación de la persona.
c) Estandarizar gradualmente los canales de comunicación internos y externos.
d) Estandarizar los mecanismos para creación y actualización de la información documentada, asegurando la identificación, control y utilización de formatos establecidos, con base a la normativa vigente.
e) Proteger la información contra la pérdida de confidencialidad o integridad y uso indebido.

Capítulo IV

Aspectos para el desarrollo de los procesos, productos y servicios en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Del diseño y control de los procesos, productos y servicios

Art. 14.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben considerar las necesidades y requisitos de los usuarios finales, proveedores de servicio y las otras partes interesadas para garantizar que los resultados sean acordes a la clasificación según tipo de establecimiento, a la política y objetivos de la calidad, implementando las siguientes acciones:

a) Identificar y documentar sus procesos.
b) Establecer los controles necesarios para garantizar el cumplimiento de requisitos y conservar la información documentada relevante.
c) Adherirse al marco normativo vigente.

De las instalaciones de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Art. 15.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben proporcionar y mantener las instalaciones y los recursos asociados necesarios para cumplir con procesos, productos y servicios de calidad, implementando las siguientes acciones según sea aplicable:

a) Crear la documentación técnica necesaria para el funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y los recursos asociados a los procesos, productos y servicios, conforme a la normativa vigente.
b) Monitorear y dar seguimiento a la documentación técnica relacionada a la verificación de las instalaciones.

De los suministros y servicios adquiridos

Art. 16.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben asegurar que los productos y servicios adquiridos, cumplan con los requisitos de calidad especificados y normativa legal vigente.

De la manipulación y almacenamiento de materiales y equipos para los procesos, productos y servicios

Art. 17.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben garantizar la correcta ejecución de la cadena de suministros, haciendo uso de la normativa legal vigente.

Metrología y calibración equipos

Art. 18.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben procurar que los equipos médicos estén en óptimas condiciones de funcionamiento, mediante la implementación de las siguientes acciones:

a) Desarrollo de criterios y procedimientos para la calibración y metrología de los equipos médicos, asegurando la precisión, confiabilidad y trazabilidad de las mediciones.
b) Adquisición de equipo médico que cumpla con características y especificaciones técnicas de seguridad, calidad y precisión.
c) Mantenimiento preventivo y calibración del equipo médico con la periodicidad recomendada por el fabricante, guardando registro de dichas acciones.

De la gestión de residuos

Art. 19.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben generar las condiciones para el cumplimiento de la normativa legal vigente relacionada al manejo de desechos bioinfecciosos, gestión y ciclo de vida de todo tipo de residuos.

De la atención centrada en la persona, familia y comunidad

Art. 20.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben cumplir los procesos y procedimientos necesarios para brindar atención centrada en la persona, familia y comunidad.

Art. 21.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, para la toma de decisiones y la mejora, deben desarrollar métodos de evaluación rutinaria, al menos semestralmente, para la medición y seguimiento de la experiencia y satisfacción de los usuarios y, cuando aplique, de sus familiares o cuidadores.

De la seguridad del paciente

Art. 22.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, con el fin de garantizar el derecho a la seguridad en la atención en salud deben seguir las acciones dispuestas en la norma técnica para atención segura en salud.

Capítulo V

Estructura orientada a la mejora continua e innovación de procesos, productos y servicios

De la alta dirección

Art. 23.- Es la figura que será responsable de la implementación de la cultura de la calidad y debe ejercer liderazgo y compromiso con respecto a la calidad, gestionando los recursos económicos, materiales, humanos e infraestructura necesarios para otorgar procesos, productos y servicios con calidad.

La alta dirección debe asignar el recurso humano para los diferentes perfiles orientados a la mejora continua.

De los asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Art. 24.- Es la figura delegada por la alta dirección que debe ejercer liderazgo y asesoría en gestión de la calidad, en su institución o establecimiento prestador de servicios de salud, capacitando, controland y promoviendo la mejora continua.

Esta figura debe reflejarse en la estructura organizativa y poseer un porcentaje de tiempo asignado para ejercer sus funciones, con base a la complejidad de la institución.

Del perfil de los asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Art. 25.- El perfil necesario para los asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, debe ser:

a) Profesionales con formación académica complementaria, comprobable, afín a gestión de servicios de salud y de la calidad.
b) Habilidades blandas.
c) Experticia comprobada en el área administrativa o gerencial, con un mínimo de un año.

De las responsabilidades de los asesores de calidad las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Art. 26.-Los asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, tendrán las siguientes responsabilidades:

a) Socializar las disposiciones de la presente norma técnica y otra normativa relacionada.
b) Incorporar las actividades relacionadas a la calidad dentro de los planes estratégicos y operativos.

c) Supervisar, monitorear, evaluar y dar seguimiento a la mejora continua de la calidad conforme a los resultados de indicadores críticos, de acciones correctivas, preventivas y de mejora establecidas para la calidad de los procesos, productos y servicios.
d) Facilitar la metodología correspondiente y acompañar a los equipos en la implementación de la mejora continua.
e) Fomentar las Buenas Prácticas y apoyar a los equipos a que las implementen.
f) Fortalecer las competencias del talento humano involucrado en los procesos, productos y servicios, en términos de:
   - Identificación, evaluación y tratamiento a los riesgos.
   - Estandarización, implementación y control de procesos.
   - Utilización de herramientas estandarizadas para la mejora continua.
   - Identificación de no conformidades y oportunidades de mejora e implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.
   - Monitoreo de la satisfacción de las partes interesadas internas y externas.
   - Auditorías internas de la calidad.
   - Toma de decisiones basada en evidencia.
g) Promover la seguridad de las personas que reciben los servicios de salud.
h) Evaluar el desempeño de la gestión de la calidad en los procesos, productos y servicios y presentar el informe a la alta dirección.
i) Generar informes de todo lo relacionado a la mejora continua en los procesos, productos y servicios, para ser presentados a la alta dirección.
j) Tendrán la figura de asesores de gestión de la calidad ante los comités pertinentes, conforme a lo detallado en la normativa legal vigente.

Del ente rector

Art. 27.-El Ministerio de Salud, a través de la unidad de calidad, coordinará con el asesor Unidad de Calidad de las instituciones del SNIS, en la asesoría para la implementación de esta norma técnica.

De las estructuras que fomenten la mejora continua

Art. 28.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben conformar estructuras que fomenten la mejora continua de la calidad, tales como círculos de calidad, equipos de mejora, delegados de calidad por área, según la complejidad de la institución, entre otras. Además de involucrar a las estructuras ya existentes como los comités y equipos multidisciplinarios en las actividades relacionadas a la mejora continua e innovación de procesos, productos y servicios.

De la conformación de los círculos de calidad

Art. 29.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben promover la conformación de círculos de calidad con personal de una misma área, que se reúnan periódicamente para mejorar la calidad de sus procesos, actividades o funciones.

De las responsabilidades de los círculos de calidad

Art. 30.- Los miembros de cada círculo de calidad conformado, tendrán las siguientes funciones:

a) Identificar y analizar problemas de trabajo de su área específica.
b) Proponer a su jefatura las soluciones o mejoras a los problemas de trabajo identificados.
c) Implementar las soluciones o mejoras propuestas, en caso sean aceptadas, creando un plan de acción para tal fin y utilizar los formatos estandarizados por la institución o establecimiento.

De la conformación de los equipos de mejora

Art. 31.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben conformar equipos de mejora para desarrollar sus procesos, mejorarlos y resolver las no conformidades comunes detectadas.

Los equipos de mejora deben ser conformados por el jefe inmediato o responsable del proceso donde se identifique la necesidad de mejora, quien nombrará a un coordinador del equipo y contarán con el apoyo de la alta dirección y de los asesores de calidad de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, para el diseño e implementación de las mejoras.

De las responsabilidades de los equipos de mejora

Art. 32.- El equipo tendrá las siguientes responsabilidades:

a) Identificar problemas, causas raíz, y brechas en los procesos, y plantear alternativas de solución.
b) Diseñar, implementar, evaluar y dar seguimiento a los planes de acción e informar sobre sus resultados a las jefaturas y responsables involucrados.
c) Documentar los resultados basados en evidencia.

De los delegados de calidad por área

Art. 33.- Cada área de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS debe definir a un delegado o un equipo responsable de gestionar la calidad en su ámbito de aplicación, para apoyar la implementación de la cultura de la calidad y desarrollar los elementos de gestión de la calidad de su área, como la identificación y evaluación de hallazgos, no conformidades, riesgos y mejoras en los procesos internos; asimismo, el delegado o equipo responsable de gestionar la calidad en su ámbito de aplicación, ejerce como coordinador del círculo de calidad, involucrando a todos los miembros de su área.

De las sesiones de trabajo

Art. 34.- La alta dirección en conjunto con las jefaturas de las áreas involucradas, deben tomar las decisiones sobre las mejoras planteadas en los procesos, productos y servicios, estableciendo acuerdos para el seguimiento respectivo.

Capítulo VI

Evaluación del desempeño para la mejora continua de la calidad en los procesos, productos y servicios

De las acciones para evaluar el desempeño

Art. 35.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben evaluar el desempeño de la gestión de la calidad, implementando las siguientes acciones:

a) Otorgar autoridad a los diferentes actores mencionados en el capítulo V de esta norma técnica, para evaluar el desempeño de la gestión de la calidad en los procesos, productos y servicios.
b) Garantizar el uso de métodos y herramientas estandarizadas que faciliten el proceso de monitoreo, medición, análisis y evaluación.
c) Desarrollar capacidades técnicas y administrativas en el personal de salud para implementar el monitoreo de la calidad en los procesos, productos y servicios.
d) Conformar equipos multidisciplinarios capacitados para la efectiva implementación, monitoreo, supervisión y evaluación de la mejora continua de la calidad.
e) Garantizar que se utilizan los criterios e indicadores críticos y trazadores para los procesos, que produzcan información útil para la toma de decisiones.
f) Realizar la medición y análisis de los indicadores críticos según la periodicidad requerida.
g) Utilizar los instrumentos estandarizados por la institución o establecimiento, para verificar la aplicación de la presente normativa.
h) Tomar en cuenta los resultados de evaluaciones previas, como evaluación de los riesgos y auditorías internas de la calidad, para la toma de decisiones basadas en evidencia.
i) Presentar periódicamente los resultados de la evaluación del desempeño a la alta dirección y socializar los resultados con las partes interesadas pertinentes.
j) Evaluación objetiva y monitoreo periódico del desempeño del personal con orientación a resultados, tomando en cuenta las capacitaciones recibidas y la aplicación en la práctica diaria, de los conocimientos adquiridos con relación a la aplicación de la presente norma técnica.

De la auditoría interna de la calidad

Art. 36.- Los auditores internos de la calidad deben asignarse en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS y estar constituidos por personal de las diferentes áreas, según su capacidad instalada. Su función principal es evaluar el cumplimiento de los requisitos de gestión de la calidad expresados en esta normativa.

Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS deben formar a estos auditores internos de la calidad con las competencias definidas en el perfil que se establezca por la institución o establecimiento y conforme a los procesos y herramientas definidas.

Art. 37.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben apegarse a los procesos y herramientas para efectuar las auditorías internas de la calidad.

Art. 38.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben desarrollar auditorías internas de la calidad, según programa anual, para evaluar el cumplimiento de los requisitos de gestión de la calidad expresados en esta normativa, documentando el proceso y los resultados e informando a la alta dirección.

Capítulo VII

Mejora continua de los procesos, productos y servicios

De las acciones para mejorar continuamente la calidad en las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS

Art. 39.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, deben mejorar continuamente la calidad de sus procesos, productos y servicios, implementando las siguientes acciones:

a) Implementar los procesos definidos por la institución, proponer mejoras y evaluar el desempeño de estos.
b) Implementar herramientas de la calidad y mejora continua para fortalecer el desempeño de sus procesos, productos y servicios, conforme a la estructura establecida en el capítulo V de esta norma.
c) Evaluar periódicamente, según programa anual, el desempeño de la gestión de la calidad en los procesos, productos y servicios, promoviendo que todo el personal involucrado reciba la retroalimentación correspondiente.
d) Fortalecer los sistemas informáticos y herramientas para la generación de información oportuna y veraz en la toma de decisiones, según las capacidades.
e) Fortalecer y desarrollar competencias en el personal sobre la gestión de la calidad.

f) Implementar las acciones necesarias para la calidad en los procesos, productos y servicios, que incluyan: ciclos cortos de buenas prácticas, correcciones, acciones correctivas, preventivas o de mejora, conforme al marco regulatorio vigente, entre otros.
g) Determinar oportunidades de mejora a partir de los resultados de la evaluación del desempeño de la gestión de la calidad.
h) Definir e implementar el proceso de identificación, notificación y gestión de las no conformidades que afecten directa o indirectamente la calidad en los procesos, productos y servicios.
i) Revisar la efectividad de cualquier acción correctiva tomada y realizar cambios en caso de ser necesarios.

Capítulo VIII
Disposiciones finales

Del incumplimiento de la norma

Art. 40.- Todo incumplimiento a la presente norma técnica dentro de los procesos, productos y servicios de las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS, se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

De lo no previsto

Art. 41.- Todo lo que no esté previsto por la presente norma técnica, se debe resolver a petición de parte, por medio de un escrito dirigido al Titular de esta Cartera de Estado, fundamentando técnica y jurídicamente la razón de lo no previsto.

Coordinación interinstitucional

Art. 42.- La coordinación interinstitucional para la implementación de esta norma técnica se desarrollará de acuerdo con lo establecido en la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud.

Revisión y actualización

Art. 43.- La revisión de la presente norma se realizará conforme a los avances en materia de gestión de la calidad y a las necesidades de atención de la población.

Gradualidad de implementación

Art. 44.- Las instituciones y establecimientos prestadores de servicios de salud del SNIS deben adecuarse gradualmente a lo expresado en esta norma técnica, en el plazo de doce meses calendario a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Documentos derogados

Art. 45.- La presente norma técnica derogará los siguientes documentos:

a) Programa Nacional de garantía de la calidad de los Servicios de Salud en El Salvador. 2005.
b) Lineamientos técnicos de mejora continua de la calidad en hospitales de la RIISS. Febrero 2012.
c) Manual de usuarios para monitoreo, evaluación y seguimiento de estándares de calidad en salud. Acuerdo ministerial 2667 del 28 de octubre de 2021.
d) Estrategia para la mejora continua de la calidad en los servicios hospitalarios. Resolución ministerial 352, del 21 de diciembre de 2012.

Capítulo IX
Vigencia

Art. 46.- La presente norma técnica entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Comuníquese,

Dr. Francisco José Alabi Montoya
Ministro de Salud *Ad Honorem*