

ISSS en proceso de humanización para mejorar la calidad de la atención a los pacientes

La semana pasada el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) celebró la Semana de la Humanización, en la que realizó con médicos y personal administrativo una serie de actividades para fomentar la humanización en sus áreas de trabajo.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 20 DE AGOSTO DE 2012 23:44 | POR CARMEN RODRÍGUEZ

Médicos y personal administrativo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y del Ministerio de Salud (MINSAL) participaron en el Tercer Congreso de Humanización, que contó con la participación de José Carlos Bermejo, director del Centro de Humanización de la Salud San Camilo, de España.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), un sistema sanitario humanizado es aquel cuya razón de ser es estar al servicio de las personas, por lo tanto pensado y concebido en función del hombre y las mujeres.

Durante el congreso, se analizó las causas que han deteriorado el servicio de atención en las diferentes áreas del ISSS y MINSAL, para tomar conciencia del compromiso y la importancia de cambiar los centros de salud.

La atención médica, especialmente en el área de emergencia, ha sido en buena medida una de las constantes críticas de los usuarios y pacientes que acuden a los consultorios.

Las quejas de los pacientes son, según el director del ISSS, Leonel Flores, la razón para monitorear y hacer estudios para tomar acciones y mejorar la calidad humana en la atención, de parte del personal médico y administrativo.

Con esta actividad sus organizadores pretenden generar interés en los actores de salud para fomentar la humanización en sus puestos y áreas de trabajo; pero también se pretende sensibilizar a los empleados del ISSS para que asuman las necesidades de los derechohabientes.

Causas

Según José Carlos Bermejo, director del Centro de Humanización de la Salud de San Camilo, España, las causas que contribuyen a la deshumanización son similares en todos los países, por lo que las experiencias de otras instituciones de salud son importantes.

El desarrollo tecnológico utilizado de manera burocrática, el tipo de formación que recibe el personal médico y administrativo que labora en las clínicas son los factores que más influyen en el problema, ya que en estos ha estado ausente la sensibilidad humana en la atención.

A esto se suma los agentes de corrupción que dificultan la transparencia en el uso de los recursos usados para brindar el servicio de salud.

Soluciones

Bermejo explica que es sumamente importante identificar los ámbitos y áreas en las que se debe influir para mejorar la calidad de la atención y la salud, así como identificar las estrategias a implementar.

"El Seguro Social ha tomado en cuenta que las quejas que se estaban produciendo han disminuido después de iniciado el programa de humanización. Esto quiere decir que lo que se está haciendo está dando resultados y que está provocando cambios en los profesionales", señaló Bermejo.

Explicó las críticas son "una fuente de información" y pueden servir para mejorar.

"Los profesionales de la salud están sedientos de competencias de aprender a ser empáticos, de aprender a dar un diagnóstico o una mala noticia, de informar a los pacientes, de manejar correctamente los sentimientos de enojo, de frustración, las competencias racionales, emocionales y éticas", agregó Bermejo.

El director del ISSS reconoce que el "talón de Aquiles" de la institución siempre el trata humano que reciben los pacientes y los derechohabientes por lo tanto mantiene desde el inicio de su gestión el compromiso de mejorar en esta área.

En la actividad se premió a los Comités de Humanización Institucional que funcionan dentro de las instituciones de salud con el "Premio al Buen Servicio 2012", como un incentivo para mejorar la atención.

Noticias Relacionadas:

Enviar a un amigo | Imprimir | Compartir

(25) COMENTARIOS

iam | 2012-08-20 15:15:59

Como Cotizante del ISSS. Sugeriría que cuando vayan a emplear a alguien pase por un buen examen Psicológico para saber si tiene aptitudes para trabajar con enfermos, con ancianos, con niños etc., si de veras son humanos. Por que hay quienes creen que trabajan en una veterinaria. Bueno creo que los veterinarios si tratan mejor que ellos a los animalitos.

JUSTICIA... | 2012-08-20 15:08:45

Reconozco que en el ISSS hay falencias, mala atención, los medicos llaman al paciente por numero y no por nuestro nombre, escasez de medicina, sacar del cuadro basico de medicamentos que al final los compramos, donde estan nuestras cotizaciones? Tambien los buenos medicos y enfermeras deberian ser tratadas con humanidad por sus "jefes" les recargan mas horas de trabajo sin salario equivalente, las "aguantatodo" de las enfermeras interinas ganan una m... pero bien que entran antes de la hora y las sacan cuando quieren, despierta Dr. Leonel Flores.

elizabeth | 2012-08-20 14:09:54

Por gusto con esa gente... pisto botado, cólera da cuando tratan tan mal a las personas que pagan sus sueldos, la PREPOTENCIA con que se dirigen es intolerable, está un peladito que aliende en pagos de proveedores y es un desgraciado tan pedante que dan ganas de darle una buena talleg... solo porque hay que guardar el caché no lo hago, jajajajajajaj

JUAN PEREZ | 2012-08-20 13:30:59

LUIS: ESOS PACIENTES QUE NO SALUDAN SON LOS QUE PAGAN TU SALARIO. QUIEN ES EL QUE DEBE SER AMABLE? EL CLIENTE O LA PERSONA QUE VIVE DEL CLIENTE? LAMENTABLEMENTE SOMOS CLIENTES OBLIGADAMENTE PORQUE NO TENEMOS OPCION. NOS METEN AL ISSS Y A LAS AFPs A PURO TUBO Y SIN DARNOS CHANCE DE DECIDIR SI QUEREMOS O NO, ESTAR AFILIADOS EN ESAS EMPRESAS. SIN EMBARGO DECIMOS QUE EN ESTE PAIS SOMOS LIBRES JEJEJE

Paciente | 2012-08-20 13:25:54

Deberían hacer una encuesta a los pacientes después de haber recibido un servicio, que incluya si fue bien tratado por el personal, incluyendo a médicos. Ya me imagino a cierto doctor en la hemodialisis que está acostumbrado a tratar mal a los pacientes como saldría evaluado.

Rosales | 2012-08-20 13:10:51



LO MÁS LEÍDO | LO MÁS COMENTADO

- José Salomón Padilla será el presidente de la Corte Suprema, quedan dentro de Sala "Los 4 fantásticos"
Tribunal embarga las marcas de McDonald's
El Coena se decide por Norman Quijano para candidato a la presidencia en 2014
Sismo de 5.6 grados sacude El Salvador a las 5:45 de la tarde
Jamaica nos hizo bailar reggae y nos demota 0-2
Funes arremete contra Diario El Mundo y ANEP
Revelan infidelidad del "novio" de periodista de CNN, Anderson Cooper



LA ENTREVISTA



Directora de Diversidad Sexual

Bárbara Romero: "Un niño que sea víctima de bullying no va a poner atención en clases"

El "bullying" o intimidación escolar es un tema que no se aborda lo suficiente en nuestra sociedad, por lo que expertos consideran que se ha visto una práctica naturalizada. Sin embargo... ampliar



OPINION

- Caida libre / Zarko Pinkas La lucha por la rehabilitación contra las drogas
Bert Pacas La religión cristiana se está muriendo en Europa
Francisco José Fernán / Pensándolo bien... El arte de negociar pactos políticos
Marvin Aguilar Tony Saca debe ser candidato

VER TODOS



También en el Hospital Rosales ocurren estas y peores cosas, por eso ahora le dicen "el hospital nosales".
Bárbaros, cantidad de médicos jóvenes disque especialistas, sacan a los pacientes a hospitales privados y allí hacen el negocio. Ejemplo de estos es un medio Dr. Llamado Hugo Mora.

Se premió a los comités de humanización? | 2012-08-20 12:54:26

O sea que ese trato del que tanto se quejan los derechohabientes MERECE PREMIO?? Y en qué consistió el premio si puede saberse? O sea que como lo están haciendo bien y los premian por eso, lo seguirán haciendo igual o peor, para ganarse el premio el año siguiente! Cuidado y lo pierden, campeones del servicio!

Rafael Colindres | 2012-08-20 12:29:53

Hoy sí que me ha hecho reír esta noticia cuando eso paze antes voy a ver elefantes volando!

2012-08-20 10:38:25

ya lo atienden mejor a uno en las clínicas de Fosalud que no se paga nada y en el ISSS es bien pesima la atención y pagando el monton

EMPLEADO | 2012-08-20 10:33:10

LA VERDAD ES QUE LA CARRERA EN SALUD ES VOCACION Y AQUI HAY MUCHOS DOCTORES Y ENFERMERAS QUE DEJAN MUCHO QUE DESAR CON EL TRATO A SUS PACIENTES. NO SE QUE LES ENSEÑAN EN LAS UNIVERSIDADES O ESCUELAS DE ENFERMERIA, PERO LA DESHUMANIZACION DE SUS SENTIMIENTOS ES TRISTE. YO LO VIVI CON UN PARIENTE. LA ENFERMERAS TRATAN MAL A LAS PERSONAS, LO MEDICOS, MAS LOS RESIDENTES SE CREEN MEDICOS EXPERIMENTADOS EN SUS OPINIONES. LLEGAN A TAL PUNTO ME IMAGINO, QUE CUANDO VEN A LA HUMILLACION A LA QUE ESTAN SOMETIDOS LOS PACIENTES POR SU MISMA ENFERMEDAD, ELLOS SE CREEN SEMIDIOSES EN ESE SUBMUNDO EN EL QUE VIVEN. NO DIGO QUE TODOS PERO LA GRAN MAYORIA ESE HA SIDO EL PATRON. LASTIMA QUE SOLO VEN EL LUCRO EN VISION FUTURA Y NO LA MISERICORDIA.

Carlos | 2012-08-20 10:26:34

Osea que nos han estado tratando como animales de 4 patas, pero hasta los animalitos son tratados mejor a veces, porque mejor no sacan una Ley en donde dejan decidir al usuario si quiere colizar o no y si no quiere colizar que escupe ese pito para ir a una consulta privada, porque en el ISSS entras vivo y sales muerto.

Luis | 2012-08-20 10:22:54

Pues humanizemonos juntos tanto empleados como derechohabientes,pues yo he visto como llegan los pacientes a pasar consulta a recepción hablando por telefono no saludan y de paso tran los documentos y se van a sentar,eduquense primero.

Cosas veredes.... | 2012-08-20 09:26:01

Y en que han estado estas gentes...como animales???? sin ofender a los animalitos.

Malena Recinos Martinez | 2012-08-20 09:04:07

Si el argumento para que el ISSS camine como cangrejo, es que tiene leyes obsoletas!! Porque entonces las autoridades del cambio, no han hecho su trabajo!!!! Ya deberian de haber mocionado para que se cambien esas leyes!! creo que serian menos las protestas de los mismos medicos, sindicalistas y politicos del ISSS.
Pues frente a la cruda realidad los colizantes y beneficiarios, no protestan, simplemente de vez en cuando se quejan y entre tanto siguen muriendo por una atención inapropiada en un sistema de Seguridad Social, que debería de ser el mejor del mundo, pues existe en todo el mundo. Si localmente no tienen experiencia, la existe en todo el mundo!!! no hay pretexto para que la atención sea deficiente y decadente cada día en El Salvador.

dejen de hacer huelgas mejor | 2012-08-20 09:01:41

Y los del STISSS? a esos deberian de mandarlos a un curso intensivo de humanizacion para que entiendan que cada vez que salen con sus caprichos los asegurados son los que sufren

1 2 >>

Envie su comentario:

Su Nombre:

Su e-mail:

Su comentario:

Enviar

DIARIO LA PÁGINA se reserva el derecho de editar y/o publicar los comentarios vertidos por nuestros lectores de acuerdo con estándares que no permiten palabras soeces, acusaciones personales, calumnias, lenguaje de odio, racismo y antisemitismo. Las opiniones publicadas en este espacio son de absoluta responsabilidad de quien las escribe.



ENCUESTA

¿Queda satisfecho con el acuerdo entre partidos políticos que deja como presidente de la Corte Suprema de Justicia a José Salomón Padilla?

Sí

No

VOTAR | VER RESULTADOS | VER MÁS ENCUESTAS



Object