

JAZMIN ROMO AREVALO
DELEGADA CONGRESISTA AL 42 CGO, STUNAM
LIC. EN DERECHO
DEPENDENCIA: PREPARATORIA No. 7 "EZEQUIEL
A. CHÁVEZ"

PONENCIA
**LA ATENCIÓN DEL ISSSTE COMO INSTITUCIÓN AL SERVICIO DEL
DERECHOABIENTE Y LAS POLÍTICAS PÚBLICAS.**

Compañeras y compañeros al 42 Congreso General Ordinario del STUNAM, sean bienvenidas y bienvenidos:

Al hablar de la Institución de salud como lo es el ISSSTE, lo abordo dentro del rubro de las Políticas Públicas, que en efecto, emiten que la tarea fundamental de toda Institución, en este caso, de la salud, es que han de brindar un servicio de primerísima calidad. En este sentido, tiene una importancia la equidad de género en el marco de los derechos humanos que establece que todo individuo debe recibir una atención esmerada y de la más alta calidad.

Es evidente que, a pesar de los esfuerzos que hace el gobierno desde el seno central, no se refleja en la vida cotidiana como debiera ser. La falta de medicinas y aparatos de todo tipo, se hace evidente su escasez y, aun mas, no hay en las farmacias encargadas del abastecimiento popular. Si bien es cierto, que se ha reflejado un avance en esta materia en el discurso, en la vida real no es así, no se refleja lo dicho en lo práctico.

Ahora bien, si nos centramos en la atención en las Clínicas, para poder tener acceso a una ficha de consulta, para lo cual hay que madrugar, o de plano irse a formar desde las once de la noche para "apartar lugar",

"Con el riesgo de perderlo en el transcurso de la noche, te entregan una ficha y debes esperar hasta el día siguiente, posiblemente hasta las seis y media o siete de la mañana. Y si tienes suerte, te tocará el mismo día, aunque sea por la tarde o entrada la noche."

Esto, por supuesto que genera un riesgo muy alto en la salud y en lo laboral, porque se tiene que esperar al paciente para que solicite un comprobante de tiempo, que muchas veces los rechazan en la dependencia correspondiente, además, a veces el o la trabajadora tiene que meter día económico, aun cuando los tiene comprometidos, para no tener ningún tipo de riesgo laboral.

Es complicada esta situación cotidiana. Aquí se atenta contra la integridad física del derechohabiente, pues aún enfermo va formarse padeciendo las inclemencias del temporal y el riesgo urbano de sufrir algún asalto o accidente.

Por lo consiguiente, esto es inhumano y atenta contra los más elementales valores y principios. Por lo tanto, que este Congreso tome nota de lo expuesto, y que quede como una exigencia y tomar las medidas necesarias para armar desplegados, y mecanismos operativos ante las autoridades del ISSSTE para que vuelva al ejercicio de años anteriores, buscando las directrices idóneas a fin de que en ese momento que se solicita la ficha, sea atendida la persona esa mismo día.

Por lo consiguiente, las propuestas son:

1- Que se establezca la política pública de atención ciudadana en el mismo día. Con sólo solicitar la ficha, atendiendo primero a los de la tercera edad. Como vayan llegando.

2- que vía telefónica se le asigne una ficha para lo cual dos o tres consultorios se avoquen a la atención de las fichas por teléfono, para evitar el encimamiento.

3- Cuando ya no haya ficha, para evitar el mal roll de que se le atienda al siguiente día en prioridad, que se le atienda en otro consultorio en calidad de "emergente"

4- Quizás en algunas clínicas no hayansuficientes consultorios, pues entonces los mismos mecanismos operativos se ajusten a lo que pueda ofrecer cada Unidad médica familiar.

Finalmente, todo lo anterior tiene como propósito atender las peticiones de los usuarios, además de auxiliar a la derechohabiente, el cual pueda hacer propuestas para la mejora continua del Instituto, con base en el análisis de la información de peticiones ciudadanas recibidas a través de mecanismos de captación de voz del derechohabiente, en congruencia con las políticas públicas de atención con enfoque de derechos humanos, equidad de género y atención a personas con discapacidad.

MUCHAS GRACIAS!!!