



Benito Abraham Orozco Andrade.

No es mera perogrullada cuando se habla del mal servicio que ofrecen las instituciones públicas a la sociedad, si lleva el propósito de llamar la atención de sus directivos para remediar tales deficiencias. Tal es el caso de la presente colaboración, relativa a la calidad del servicio médico que el ISSSTE ofrece a sus derechohabientes.

Innumerables son los ejemplos sobre el particular, pero en esta ocasión se tratarán aquellos más recientes conocidos por quien esto escribe.

Desde hacía años se había tenido la oportunidad de agendar citas para consulta en medicina familiar, ya sea vía telefónica o por internet, con la conveniencia de que eran asignadas para la siguiente semana. Aproximadamente desde el mes de noviembre pasado esto cambió, y ahora el tiempo más corto es de alrededor de un mes, cuando hay suerte. Se dice que el sistema para agendar citas se otorgó a una a una compañía externa, lo que ha resultado un verdadero retroceso.

El Devenir de Chihuahua - Deficiente servicio del ISSSTE

Escrito por Benito Abraham Orozco Andrade
Viernes, 18 de Enero de 2019 19:49

Pero tratándose de la consulta con especialistas, o de la necesidad de realizase determinados estudios, ya hablaríamos de meses de espera. Además, como sucedió hace unos días en la consulta con un cirujano plástico en el Hospital Lázaro Cárdenas de la ciudad de Chihuahua, había pacientes esperando que los atendiera para que les programara una operación (únicamente para la programación), sin embargo el médico no llegó, y a una señora a la que le urgía ser intervenida por graves problemas en su brazo, presentando además un fuerte y permanente dolor, simplemente se le reprogramó su cita para dentro de un mes. No hay que olvidar los largos meses de espera para que se lleve a cabo una operación (después de su programación), teniendo los pacientes que soportar las graves molestias y riesgos de empeoramiento.

Aunado a lo anterior, el paciente sí tiene que esperar para que lo atiendan el tiempo que sea necesario (independientemente de que sea por motivos personales e injustificados del médico), pero hay de la persona que llegue unos minutos tarde a la consulta porque le cancelan la cita, en lugar de recorrerle su turno. Una injusta desconsideración.

Así como hay médicos muy profesionales que ofrecen un trato muy humano, hay otros que dejan mucho que desear. Con estos últimos, algunos ni siquiera saludan ni se despiden, pero lo que más molesta es que ni siquiera voltean a ver al paciente. Asimismo, que no se atreva el paciente a sugerirle al médico lo que probablemente padece, porque éste lo da por sentado y en ese tenor le prescribe la receta correspondiente, sin auscultación alguna.

En cuanto a los medicamentos, con muchos de estos hay escases y tarda largo tiempo su abastecimiento, o simplemente no se proporcionan en momento alguno por no estar incluidos

El Devenir de Chihuahua - Deficiente servicio del ISSSTE

Escrito por Benito Abraham Orozco Andrade
Viernes, 18 de Enero de 2019 19:49

en el cuadro básico. En consecuencia, los derechohabientes se ven en la imperiosa necesidad de adquirirlos con sus propios recursos en farmacias particulares, sin reembolso alguno. Lo mismo sucede cuando se requiere de atención inmediata, en donde no pocas personas mejor deciden acudir a los médicos que atienden en consultorios adjuntos a dichas farmacias, pagando de su bolsillo la consulta y los medicamentos recetados.

Indudablemente también hay aspectos positivos que señalar, entre los que destacan una atención generalmente satisfactoria del personal que labora en el laboratorio de análisis clínicos de los consultorios de medicina familiar ubicados en la calle Ahuehuete, destacando la amabilidad de la joven Daniela -creo que así se llama- que se encarga de agendar las citas, de recibir las órdenes de estudio de quienes acuden a temprana hora a practicárselos, así como de entregarles los resultados respectivos.

De igual manera es de mencionarse a la Dra. Norma Karina Quintero Bustamante, quien desde hace varios años funge como Subdirectora Médica en tales consultorios y ha logrado mejorar notablemente el servicio que se presta en los mismos. Una profesionista de alta sensibilidad y responsabilidad, que deje un buen sabor de boca en cada una de las personas que acuden ante ella a plantearle alguna situación. Indiscutiblemente una servidora pública ejemplar.

No hay que soslayar que la mayoría de las problemáticas que se presentan no necesariamente tienen un origen y una solución a nivel local, pues la falta de recursos humanos, materiales y financieros, así como de políticas de atención adecuadas, tiene que ver con decisiones que se han venido tomado desde oficinas centrales a nivel nacional.

El Devenir de Chihuahua - Deficiente servicio del ISSSTE

Escrito por Benito Abraham Orozco Andrade
Viernes, 18 de Enero de 2019 19:49

Las situaciones señaladas definitivamente no son privativas del ISSSTE, pues en el IMSS desde hace décadas se han presentado de manera más severa, y Pensiones Civiles del Estado vertiginosamente va ganando camino hacia el mismo rumbo.