



“Humanizar” servicios del Issste

GUSTAVO LEAL F.*

Mientras el *Diario Oficial de la Federación* (22/11/21) comunicaba el decreto que adiciona al artículo 22 de la Ley del Issste la disposición según la cual la “omisión” de enterar al instituto las cuotas, aportaciones, cuotas sociales o descuentos que se realicen al salario de los trabajadores constituye una falta administrativa “grave” que será “sancionada” en términos de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, Luis Ramírez Pineda, ex director general del Issste, enfrentaba una cálida comparecencia en la Cámara de Diputados.

En ella, los legisladores enfatizaron los problemas estructurales relacionados con la infraestructura hospitalaria, la deficiencia en los servicios médicos y el desabasto, frente a los cuales Ramírez Pineda reviró que “no” se podía exigir que en tres años se resolviera lo que por décadas se había “dejado” de hacer (*La Jornada*, 25/11/21).

Por su parte, al presentar frente a la Junta Directiva del Issste el Proyecto y Estrategia de Transformación, el director entrante del instituto –Pedro Zenteno– afirmó que sus principales objetivos serán lograr la “humanización” de los servicios y “frenar” la corrupción: el Issste debe ser recuperado “para” los derechohabientes. Hay que trabajar “en equipo” para lograr que el instituto sea un “ejemplo” de seguridad social en toda América Latina. Hay que “mejorar” la infraestructura, equipamiento y mantenimiento, “dar” todas las herramientas necesarias a “todo” el personal médico y administrativo, que haya “cero” corrupción y “humanizar” el trato en beneficio permanente de las y los 13.5 millones de derechohabientes.

Para ello, “hay” que ir a territorio: acudir a las clínicas. “Fortalecer” el denominado primer nivel de atención: los Centros de Atención Familiar (CAF) y las Unidades de Medicina Familiar (UMF), donde se atiende “por primera vez” a 80 por ciento de la derechohabiente. “Hay” que garantizar un servicio de calidad y humano (Issste, comunicado 21/12/21).

También anunció que, en coordinación con la Presidencia de la República y la Secretaría de Salud, a través de la plataforma digital sectorial Ambiente para

la Administración y Mejora de Atención a la Salud (Ammates) se modernizará la información clínica de la derechohabiente en todos los niveles de atención. Se iniciará con una prueba piloto en 14 unidades médicas de primer nivel de la Ciudad de México, estado de México, Hidalgo, Colima y Tlaxcala. Ello favorecerá los procesos clínicos, agilizará procesos, incrementará la calidad en la atención y disminuirá los trámites burocráticos.

El sistema permitirá registrar todos los datos de la derechohabiente, estandarizando los procesos de una historia clínica electrónica única. Así, un paciente atendido en el primer nivel podrá ser canalizado al tercero de manera directa, en caso de ser necesario. Los datos se encontrarán en las diversas bases de

información de los sistemas institucionales que conforman el ecosistema de salud, por lo que se implementará el visor de las historias clínicas al que se tendrá acceso mediante el identificador único de los afiliados. Los beneficios de la plataforma aseguran la integralidad de los registros y los datos clínicos; la trazabilidad en las atenciones; la cuantificación financiera que permitirá medir costos por atención; el expediente único accesible, portable y seguro; la simplificación de procesos, y el control de los medicamentos e insumos.

Con Ammates se busca lograr el intercambio de información entre instituciones del sector salud a escala nacional para optimizar la atención. En una segunda etapa se aplicará Ammates -H (Ambiente para la Administración y Mejora de Atención a la Salud Hospitalaria) en 24 unidades de segundo y tercer nivel en beneficio de 13.5 millones de derechohabientes (Issste, comunicado 16/12/21).

Por su parte, la Federación de Sindicatos de Trabajadores al Servicio del Estado comunicó –en marzo de 2022– a 82 sindicatos y a las representaciones territoriales en las 32 entidades federativas que durante la reunión de la Junta Directiva del Issste se dio a conocer que el “compromiso” emitido de manera formal de parte del presidente Andrés Manuel López Obrador “avanza”, concretándose con la solución en el programa gradual de basificar a los trabajadores que se encuentren en un estado de palpable desigualdad con nombramientos fuera de la ley: “híbridos”, asignados por



contrato, de honorarios, de suplencia, de lista de raya y otras denominaciones administrativas.

Esto deberá significar, en el corto tiempo, la incorporación al "tabulador" de sueldos y de mayor importancia, el otorgamiento de la seguridad social "integral" que como servidores públicos les corresponde a través del Issste. Agregando que la exigencia "mayor" es el fortalecimiento de la plantilla laboral para médicos, enfermeras y de las otras disciplinas que se requieren para un servicio de calidad.

¿"Humanizar" servicios del Issste?

* UAM-Xochimilco

“

El sistema del instituto permitirá que, en caso de que lo requiera, un paciente atendido en servicio de primer nivel pueda ser enviado directamente a uno de tercero