



IMSS capacita a trabajadores sobre cultura de atención centrada en los usuarios durante 2ª Reunión Nacional de Trabajo Social

- El encuentro, realizado en el Centro Médico Nacional (CMN) La Raza, tuvo el objetivo de capacitar a directivos de Trabajo Social con la finalidad de reforzar el valor de su labor.
- El doctor Carlos Fredy Cuevas García, titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad, resaltó la sinergia entre el IMSS y Sindicato para transformar y mejorar la calidad en la atención.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) llevó a cabo en el Centro Médico Nacional La Raza la 2a. Reunión Nacional de Trabajo Social en el Tercer Nivel de Atención, con el objetivo de capacitar a trabajadores en trato digno, objetivo y amable a la población derechohabiente.

La reunión, que tuvo por tema "Construyendo Capacidades Éticas para una Cultura de Atención Centrada en el Paciente", fue distribuida en 11 sesiones del 5 al 7 de junio, en la Unidad de Consulta Externa del Centro Médico Nacional (CMN) La Raza; participó personal de Trabajo Social de 25 Unidades Médicas de Alta Especialidad (UMAЕ) del IMSS, 10 unidades médicas complementarias del país, directores generales, médicos, administrativos, así como representantes de las secciones XXXII y XXXIII del SNTSS.

En su mensaje, el doctor Carlos Fredy Cuevas García, titular de la Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad (CUMAЕ) del IMSS, refirió que "El buen trato se logra a través del conocimiento y esta reunión tiene como objetivo capacitar a las y los trabajadores sociales de las UMAЕ para reforzar su rol profesional, el valor de su labor, así como el trabajo interprofesional, lo que les permite efectuar intervenciones de calidad centradas en las personas usuarias del Instituto".

Agregó que esta capacitación brinda herramientas al personal directivo de esta categoría, quienes posteriormente lo replicarán al trabajador social operativo.

"Es un gusto que exista esta sinergia entre Instituto y Sindicato para transformar y hacer cosas que mejoren la calidad en la atención a las y los derechohabientes", afirmó Cuevas García.

Por su parte, la maestra Erika Velázquez Becerril, coordinadora de Programas de Trabajo Social en Unidades Médicas de Alta Especialidad, comentó que existen alrededor de 5 mil 500 profesionales de Trabajo Social en los tres niveles de atención, los cuales son parte del equipo médico de salud que brinda una atención integral a las y los derechohabientes a través de procesos sustantivos que permiten mejorar su calidad de vida.



Instruyen sobre “Cultura del Buen Trato” a nivel nacional

En presencia de directivos, personal de salud y representantes sindicales de las UMAE del CMN La Raza y el “Dr. Victorio de la Fuente Narváez” como sede, al norte de la Ciudad de México, autoridades del Seguro Social y SNTSS dieron inicio de manera oficial al curso “Cultura del Buen Trato”.

En este arranque, la maestra Gabriela Paredes Orozco, titular de la Unidad de Atención a la Derechohabencia, dio a conocer que desde 2009, el IMSS cuenta con un sistema en el que se registran a nivel nacional las peticiones, quejas y reconocimientos de la población usuaria.

Señaló que el análisis de la información registrada en el sistema ha permitido plantear estrategias con el apoyo del Sindicato, las UMAE y los Órganos de Operación Administrativa Desconcentrada (OOAD), para mejorar la calidad de la atención que se brinda.

Comentó que a través de los 58 centros de capacitación del Sindicato, se han capacitado a más de 117 mil trabajadores con el curso Identidad IMSS, para reforzar el buen trato, respeto a los derechos humanos y a la igualdad de género. Además, se han certificado a más de 4 mil 400 personas en el Estándar de Competencias 1268 Atención al Usuario basado en la cultura del Buen Trato; y se han llevado a cabo más de 90 reuniones de trabajo con los Cuerpos de Gobierno en los hospitales que presentan el mayor número de quejas de todo el país.

“Esto, junto con muchas otras acciones, permitieron que el 2023 fuera el año con el menor número de quejas por mal trato; hay una disminución del 60 por ciento comparado con el 2018”, enfatizó.

En su intervención, el licenciado Rafael Maauad Abud, director del Centro Nacional de Capacitación y Calidad del SNTSS, refirió que este programa se desarrolla a nivel nacional y tiene como propósito fundamental el dotar de herramientas prácticas a través de técnicas didácticas, a todas las trabajadoras y trabajadores.

---o0o---

LINK FOTOS

<https://drive.google.com/drive/folders/1DQ6X1oGR3aJiGkQtgLgq0gaTXDogE2S7?usp=sharing>

LINK VIDEO

<https://we.tl/t-fEHcskFMdp>

