

TRABAJO SOCIAL

DERECHO A LA SALUD

PROYECTO DE MEJORA: CONOCER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LA DERECHOHABIENCIA POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD

*Wendy Lizeth Marrufo Rojas

*Lic. en Trabajo Social por parte de la Universidad Emiliano Zapata. Maestra en Administración con Acentuación en Planeación Estratégica por parte de la Universidad Ciudadana. Actualmente estudia el Doctorado en Administración y Políticas Públicas en el Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas. Asimismo, actualmente es supervisora de Trabajo Social en el Hospital Regional ISSSTE Monterrey. Contacto: lic.marrufo.rojas@gmail.com

Recibido: octubre de 2024.

Aceptado: febrero de 2025.

Resumen

Este proyecto propone capacitar al personal del Hospital Regional Monterrey (ISSSTE) en derechos y obligaciones de los derechohabientes, con el objetivo de mejorar la calidad de atención y fortalecer el conocimiento institucional. La iniciativa incluyó a trabajadores con contacto directo con la derechohabiencia, promoviendo la participación interdepartamental y la difusión del programa en otras unidades. La capacitación se fundamenta en principios del derecho a la salud establecidos por la OMS, el Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024 y el artículo 4º constitucional. Se realizó una evaluación ex ante y ex post para medir el impacto del aprendizaje, revelando desconocimiento previo sobre normativas institucionales. La intervención logró sensibilizar al personal sobre la importancia de orientar adecuadamente al usuario, destacando que conocer tanto derechos como obligaciones permite una atención más eficiente, equitativa y conforme a los estándares del ISSSTE. El éxito del proyecto abre la posibilidad de replicarlo en otras instancias, fomentando una mejora continua en el servicio público de salud.

Palabras clave: Capacitación institucional. Derechohabiencia. ISSSTE. Derechos y obligaciones. Calidad en la atención.

Abstract

This project aims to train personnel at the Regional Hospital Monterrey (ISSSTE) on the rights and obligations of beneficiaries, with the objective of improving the quality of care and strengthening institutional knowledge. The initiative targeted staff with direct contact with beneficiaries, encouraging interdepartmental participation and promoting dissemination of the program across other units. The training was grounded in principles of the right to health established by the World Health Organization (WHO), the National Development Plan 2019–2024, and Article 4 of the Mexican Constitution. A pre- and post-training evaluation was conducted to assess learning outcomes, revealing prior gaps in knowledge regarding institutional regulations. The intervention successfully raised awareness among staff about the importance of properly guiding users, emphasizing that understanding both rights and obligations enables more efficient, equitable, and standardized care in accordance with ISSSTE guidelines. The project's success suggests its potential for replication in other institutional settings, contributing to continuous improvement in public health services.

Keywords: Institutional training. Beneficiaries.

ISSSTE. Rights and obligations. Quality of care.

Introducción

El presente trabajo tuvo como la finalidad una propuesta: que el personal que labora en la institución estén en pleno conocimiento de los derechos y las obligaciones a los que son acreedores todos los derechohabientes de la institución; dicho programa de capacitación está enfocado a todos los trabajadores del Hospital Regional Monterrey, perteneciente al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Para la elaboración del presente proyecto fue requerida la participación de diversos departamentos del hospital con contacto directo con la derechohabiente para que la capacitación pudiera ser considerada exitosa; el motivo de este requisito es el de incluir a la mayor cantidad de trabajadores de la institución y de ser posible, también invitar a personal de otras unidades a conocer el programa para que lo difundan y presenten en sus unidades hospitalarias de origen.

Lo anterior se considera un tema de relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como desde la propuesta de intervención, ya que, al ser el ISSSTE parte de una institución que vigila un aspecto del bienestar social, en este caso la salud, es menester que el personal se encuentre capacitado para realizar su trabajo de óptima manera, y con ello, dar un servicio de calidad al derechohabiente, sin descuidar que éste también debe cumplir con ciertos requisitos para ser atendido de la mejor manera.

Contenido

Ante el compromiso que tienen las distintas estancias gubernamentales con sus usuarios, en este caso el ISSSTE con los derechohabientes para otorgar un servicio que cumpla con ciertos estándares de eficacia y eficiencia, siempre es conveniente tener objetivos y metas que permitan

saber tanto el punto de arranque como la meta propuesta. A partir de esto, se iniciará comentando los propósitos de este documento.

Objetivo general

Capacitar a los trabajadores del Hospital Regional Monterrey que brindan atención directa a los derechohabientes en el área de consulta sobre el tema de derechos y obligaciones.

Objetivos específicos

Capacitar al personal para informar sobre las obligaciones que les compete a los derechohabientes.

Informar al personal trabajador del hospital los derechos y obligaciones que adquieren todos los derechohabientes del ISSSTE.

Sensibilizar al personal en el tema de derechos para que su atención sea más amena con el derechohabiente.

Desarrollo del tema

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), todas las personas tienen la oportunidad de ejercer el derecho a la salud, libres de discriminación por motivos de edad, raza, grupo étnico o alguna otra condición. La OMS también nos dice que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano” (párr. 1). Se menciona también que para tener un derecho a la salud más completo, es necesario tener acceso oportuno, aceptable y asequible a una atención de salud con calidad suficiente.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, debe garantizarse a la derechohabiente un servicio que implique los valores de transparencia, equidad, honestidad, solidaridad e igualdad. Para llevar a cabo dicha participación

como institución, es importante que el personal del Hospital Regional del ISSSTE cuente con los conocimientos necesarios para brindar una atención adecuada.

El Sistema Nacional de Salud comenta que el derecho a la salud está conformado por:

Libertades: Las personas tienen que vigilar su salud y su cuerpo (derechos reproductivos y sexuales) sin injerencias (experimentos médicos no consensuados, torturas y tratamientos no autorizados).

Derechos: Tener acceso a un sistema de protección de la salud para todas las personas, para contar con las mismas oportunidades de disfrutar del grado máximo de salud que se pueda alcanzar.

En nuestro país, este derecho se encuentra garantizado ante la ley en el Artículo 4, párrafo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes

- Recibir atención médica adecuada.
- Recibir trato digno y respetuoso.
- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- Ser tratado con confidencialidad.
- Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- Recibir atención médica en caso de urgencia.
- Contar con un expediente clínico.
- Ser atendido cuando se encuentre inconforme por la atención medica recibida.

Obligaciones de las y los pacientes

- Adoptar conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Hacer uso de la credencial que los acredite como beneficiarios como documento de naturaleza personal e intransferible y presentarla siempre que se requieran servicios de salud.
- Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y servicios de atención médica.
- Colaborar con el equipo de salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes, necesidades y problemas de salud.
- Cumplir las recomendaciones, prescripciones, tratamiento o procedimiento general al que haya aceptado someterse.
- Informarse acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen, así como de los procedimientos de consultas y quejas.
- Cubrir oportunamente las cuotas familiares y reguladoras que, en su caso, se le fijen.
- Dar un trato respetuoso al personal médico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, así como a los otros usuarios y sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones de los establecimientos de salud y colaborar en su mantenimiento.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Proporcionar de manera fidedigna la información necesaria para documentar su incorporación al Sistema de Protección Social..

Por último, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) se encarga de proporcionar seguridad social a aproximadamente 3 millones de personas las cuales se denominan servidores públicos,

quienes se encuentran relacionados al ámbito federal.

Dichos servidores y sus familias reciben atención, por lo que la asistencia se brinda a más de 13.5 millones de derechohabientes, quienes cuentan con 21 prestaciones, servicios y seguros. Todo esto es posible gracias a los más de 105 mil trabajadores que se encuentran laborando en la institución.

En el Hospital Regional Monterrey existen trabajadores de las áreas administrativas, finanzas, informática y recursos humanos que no tienen contacto con la derechohabiente, a diferencia de las áreas restantes (relaciones públicas, citas, consulta externa, archivo, trabajo social, etc.), lo que representa aproximadamente el 95% de los más de 1500 trabajadores que laboran en la unidad.

Para la implementación de este proyecto se planeó contar con la participación mínima de 30 personas que laboren en el área de consulta del turno matutino, además de incluir personal de otras unidades y servicios.

Planeación para el desarrollo de la actividad

A continuación, se mencionaran, las actividades realizadas para la aplicación del proyecto, las cuales fueron necesarias para realizar una correcta ejecución del mismo:

1. Identificación el problema.
2. Fundamentación de la solución del problema.
3. Diseñar el proyecto en apego a la normativa y condiciones del Instituto.
4. Planeación: Investigar, elaborar recursos materiales y de apoyo para la aplicación del proyecto.
5. Validar con Jefatura de Trabajo Social.
6. Elaborar ficha técnica para departamento de Capacitación.

7. Programar fecha para el proyecto.

8. Difusión y promoción de la sesión.

9. Evento.

10. Evaluación al inicio y al final de la ponencia.

11. Entrega de constancias a los participantes acreditados.

12. Analizar resultados obtenidos.

Como parte fundamental del proyecto se realizó una valoración que contiene las preguntas:

¿Sabe usted por cuáles organismos está conformada la Ley General de Salud?

¿Sabe qué es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)? Comente.

Mencione algunas de las obligaciones que tenemos como derechohabientes.

¿Considera usted que el trato que brinda a los derechohabientes es acorde a los valores del ISSSTE?

¿Considera usted que tiene el conocimiento necesario para orientar al derechohabiente con respecto a la información institucional que pueda solicitarle?

Dichas preguntas fueron elegidas debido a que brindaría la información necesaria para medir el conocimiento con el que los participantes cuentan sobre el tema principal. En ese sentido, la primera pregunta fue redactada debido a que es importante que el personal tenga pleno conocimiento de donde surgen las leyes por las que se rige la institución.

La segunda pregunta está dirigida para que el personal conozca en que organismos pueden acercarse para buscar una solución a los conflictos presentados para los derechohabientes y los prestadores de servicios médicos institucionales. Debido a que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) el cual es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud y que fue

publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996, para auxiliar a tutelar el derecho a la protección de la salud así como a mejorar, la calidad en la prestación de los servicios médicos.

La tercera pregunta fue estratégicamente elegida para valorar como es el conocimiento del personal sobre las obligaciones de la derechohabencia. Asimismo, la cuarta pregunta sirve como medio para que el personal reflexione si su atención ofrecida en verdad está cumpliendo con los estándares de la instrucción al ofrecer un buen trato y atención de calidad.

Para finalizar la última pregunta es para indagar si el personal considera tener el conocimiento requerido para las situaciones que pudieran ocurrir en la jornada laboral con escenarios fuera de lo común en su jornada laboral.

Conclusiones

Como parte del proyecto para la derechohabencia sobre el conocimiento de los derechos y obligaciones, los procesos que presenten una mejora estarán relacionados a brindar una mejor atención para el paciente y mejorar la calidad de la atención proporcionada. Esa ha sido desde el principio la intención de la presente propuesta.

La mencionada optimización en el servicio se debe notar desde el proceso de internamiento, al conocer la importancia de portar la credencial y el lugar en el que deben realizarse los trámites. Asimismo, hay que tomar en cuenta que la agilización en la atención hospitalaria provocaría un recorte en los tiempos de atención al evitar dobles trámites o trámites extras al ser conocedor de sus obligaciones como derechohabientes.

La implementación abarcada en el presente proyecto fue lograda con éxito, ya que se logró captar el interés por parte del personal que labora en la institución, además de cumplir con lo planeado de contar por lo menos con treinta personas que laboran en el área de consulta de la uni-

dad. Hay que recordar que estos forman parte del personal que más acceso directo tiene con la derechohabencia.

Se logró la participación de diversos departamentos, entre ellos: a) Enfermería, b) Psicología, c) Cirugía, d) Atención al derechohabiente, e) Trabajo Social, f) Pediatría, g) Cirugía, h) Ginecología, i) Electrocardiogramas, j) Guardería, k) Personal administrativo, y l) Distinto personal de la Clínica Hospital Constitución.

Es de suma importancia que el personal trabajador, no sólo del Hospital Regional, sino de todas las instancias del ISSSTE, esté informado de los derechos y obligaciones a los que es acreedor al momento de formar parte de la institución; también es deber de todo el personal conocerlos, ya que es parte de nuestras responsabilidades como acreedores del servicio institucional.

Como se comentó antes, al haber participado personal de diversos departamentos, se considera que el proyecto fue exitoso al incluir a una cantidad considerable de personal perteneciente a otras áreas de atención, además de contar con la asistencia de personal de la Clínica Hospital Constitución. En ese sentido, lo anterior se considera que es otro punto de partida para la difusión de este proyecto.

Se realizó una evaluación ex ante y ex post tomando como referencia la implementación del proyecto, para poder evaluar los conocimientos que tenía del tema las personas asistentes, así como la cantidad de información de los contenidos; esto fue de utilidad para verificar si el personal después de la capacitación había logrado comprender los temas expuestos.

Gracias a las respuestas registradas fue posible identificar en que muchos no conocían las instancias en las que el ISSSTE basa su normativa, y tampoco conocían las obligaciones que tienen como derechohabientes, que por ende, si no las conocen, es imposible que le puedan brindar orientación adecuada al derechohabiente al que

le brindan atención.

Por ello, al recibir esta capacitación es posible garantizar que el conocimiento adquirido sea de utilidad para la labor diaria del personal participe de la capacitación y que, asimismo, el mismo conocimiento pueda ser compartido entre sus compañeros de área, fomentando la divulgación de información fidedigna y concreta.

Puede afirmarse que se logró fortalecer el conocimiento principalmente en las obligaciones como derechohabientes, ya que normalmente se hace hincapié en los derechos pero es imprescindible también conocer las obligaciones para recibir (y ofrecer) una atención integral y de calidad de acuerdo a las normativas por las que se rige el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En cualquier tarea del ser humano, llegar a un punto ideal es complicado; sin embargo, el plantearse metas da un punto de referencia para saber qué tanto se ha mejorado en los propósitos propuestos. En ese sentido, si bien se sabe que hay mucho camino por recorrer, siempre hay una oportunidad de seguir en el proceso de una mejora continua.

Referencias

Cámara de diputados del H. Congreso de la unión (2023). *Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos*. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>. Consultado: 26 de marzo de 2023, 20:00 p.m.

CONAMED. (s.f.) ¿Qué es la CONAMED? Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/240640/Preguntas_frecuentes_CONAMED.pdf. Consultado: 30 de marzo de 2023, 17:00 p.m.

OMS (2022). *Salud y derechos humanos*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health> . Consultado: 26 de marzo de 2023, 18:00 p.m.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022) PRE-SUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2022 ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA. Disponible en: <https://>

www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8l9cM/docs/51/r51_gyn_ep.pdf. Consultado: 26 de julio de 2023, 20:00 p.m.

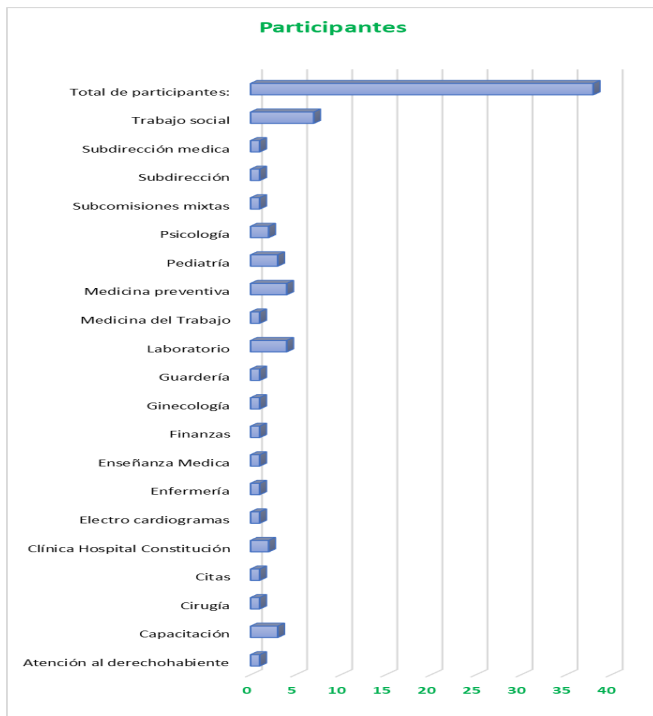
ANEXOS

Anexo 1. Tabla *Participantes por departamento*

Áreas de Adscripción	Participantes
Atención al derechohabiente	1
Capacitación	3
Cirugía	1
Citas	1
Clínica Hospital Constitución	2
Electro cardiogramas	1
Enfermería	1
Enseñanza Medica	1
Finanzas	1
Ginecología	1
Guardería	1
Laboratorio	4
Medicina del Trabajo	1
Medicina preventiva	4
Pediatría	3
Psicología	2
Subcomisiones mixtas	1
Subdirección	1
Subdirección medica	1
Trabajo social	7
Total de participantes:	38

Fuente: Elaboración propia..

Anexo 2. Gráfica Participantes por departamento



Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Figura Cartel invitando a asistir a la capacitación

Derechos y Obligaciones de las y los PACIENTES del ISSSTE

Jueves 20 de Abril 2023
Auditorio HRMTY
10:30 – 12:30 Hrs

Ponente:
Lic. Wendy Lizeth Marrufo Rojas

Invitan: Departamento de Capacitación y Servicios Educativos
 Departamento de Trabajo Social

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4. Material de apoyo: Tríptico informativo

Contiene la información considerada como la más relevante de la capacitación a modo de acceder a ella de forma rápida.

Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir trato digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con un expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se encuentre inconforme por la atención médica recibida.

Sabías que?

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) se creó, entre otros aspectos, para que los usuarios de los servicios de salud puedan presentar una queja por probables actos u omisiones derivados de la prestación de los servicios médicos y tanto el paciente como el prestador del servicio de salud puedan resolverla de manera pacífica, mediante acuerdos conciliatorios y el arbitraje.

Derechos y Obligaciones de las y los Pacientes

Hospital Regional Monterrey Trabajo Social
ISSSTE
 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

¿Sabes que es el derecho a la salud?

Es el derecho humano a gozar sin distinción alguna, del mas alto nivel de salud que permita a cada persona vivir dignamente.

¿En dónde se encuentra garantizado este derecho?

En el artículo 4°, del párrafo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Obligaciones de las y los Pacientes

- Adoptar conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Hacer uso de la credencial que los acredite como beneficiarios como documento de naturaleza personal e intransferible y presentarla siempre que se requieran servicios de salud.
- Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y servicios de atención médica.
- Colaborar con el equipo de salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes, necesidades y problemas de salud.
- Cumplir las recomendaciones, prescripciones, tratamiento o procedimiento general al que haya aceptado someterse.

- Informarse acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen, así como de los procedimientos de consultas y quejas.
- Cubrir oportunamente las cuotas familiares y reguladoras que, en su caso, se le fijen.
- Dar un trato respetuoso al personal médico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, así como a los otros usuarios y sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones de los establecimientos de salud y colaborar en su mantenimiento.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Proporcionar de manera fidedigna la información necesaria para documentar su incorporación al Sistema de Protección Social en Salud y para la definición del monto a pagar por concepto de cuota familiar.

Fuente: elaboración propia.