

# Festejando a los abuelos: calidad y calidez en el servicio

Abirrached Fernández, María Teresa

2019-08-30

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/4469>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

## FESTEJANDO A LOS ABUELOS: CALIDAD Y CALIDEZ EN EL SERVICIO

M.M. María Teresa Abirrached

Publicado en “Síntesis”, el 30 de agosto de 2019. Disponible en:

<http://web.mediasolutions.mx/Notas/?id=201908300132077571&temaid=5631>

Hoy fue día de asistir a consulta con mi mamá. Aparentemente era un día normal en la unidad médica familiar 2 del ISSSTEP, pero no era así. Desde que llegamos se notaba un silencio inusual para ser las diez de la mañana: pocos pacientes en espera de sus consultas.

La razón la supimos momentos después, cuando nos invitaron a una reunión para festejar a los adultos mayores. ¡Claro! Hoy 28 de octubre es día de los abuelos y en la clínica se siente un ambiente festivo.

“Por favor, pasen a partir el pastel”, nos insistieron. Convencí a mi mamá y llegamos a un salón donde el personal del ISSSTEP había preparado una reunión con bocadillos y bebidas y un pastel con un letrero que decía “feliz día de los abuelos”.

Salí a recoger la medicina y cuando regresé pude percibir la calidez del trato a los abuelos. Mientras unas señoras recibían un masaje de relajación, a otras las maquillaban. “Me depilaron la ceja -dijo mi mamá-, y la señorita me va a cortar el cabello, pero si quieres, ya vámonos”. Noté en su expresión que se sentía a gusto y quería quedarse, por lo que fui por mi laptop y me dispuse a escribir este artículo degustando un pedazo de pastel que amablemente me convidaron.

Este festejo es una muestra de todo lo que se puede hacer cuando se tiene la actitud y las ganas de hacer el trabajo de la mejor manera. Como Institución pública, el ISSSTEP no escapa a la situación económica y de recorte presupuestal, sobre todo en los medicamentos, insumos y materiales, pero cuando se tiene lo más importante que es el compromiso del personal, los derechohabientes lo sienten y aprecian.

Entre los derechos más importantes de los pacientes en las instituciones de salud se encuentran el de recibir atención de calidad y un trato digno y respetuoso; y desde hace algún tiempo he notado que en la UMF 2 ya es una constante el buen trato, pero sobre todo cercano a las necesidades de las personas.

Una muestra de ello es que todos los días, a las once de la mañana, el Director de la Clínica, Doctor Hirepan León Luna sale de su oficina y recorre las instalaciones preguntando a los pacientes si están siendo bien atendidos y si necesitan algo. Y es cierto, si solicitas verlo, siempre te atiende de manera amable y solícita.

Lo bueno hay que decirlo y hoy es día de agradecer el festejo a los abuelos organizado por Araceli Altieri Sánchez de la Vega y Cristina Contreras Ramírez, quienes con juegos, dinámicas y regalos les hicieron pasar un momento muy agradable.