



GOBIERNO DE
MÉXICO



INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ciudad de México, martes 14 de julio de 2020.
No. 475/2020.

BOLETÍN DE PRENSA

Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente brindan apoyo a familiares y pacientes COVID-19

Mónica y Erika, Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se han dado a la tarea de entrar al área COVID-19 para brindar confort y ayuda a familiares sobre el estado de salud de sus pacientes que se encuentran internados.

Ambas, con 26 años de antigüedad en el IMSS, laboran en el Hospital General de Zona con Medicina Familiar (HGZ/MF) No. 29 "Dr. Alfredo Badallo García". En apoyo a sus compañeros médicos y enfermeras, entran a la zona donde están los pacientes a ejercer su trabajo, "a servir al derechohabiente".

Esta actividad la realizan desde el 15 de junio, entran al área COVID-19 de dos a tres veces por semana, según cómo se encuentren los pacientes y por un tiempo máximo de tres horas.

"Entrar a un área COVID-19 nos generó sentimientos encontrados, miedo y emoción, el poder darles tranquilidad a los familiares de nuestros derechohabientes ha sido muy gratificante para nosotras", comentó Mónica Rodríguez Luviano.

"Esta actividad significa para mí amor al prójimo porque se les puede dar una esperanza, los familiares ven que sus pacientes están bien atendidos y se les está proporcionando un buen servicio aquí en el hospital", expresó.

La familia debe estar tranquila, todo el personal que aquí laboramos, médicos, enfermeras, de limpieza e higiene, estamos dando lo mejor para que se sientan tranquilos de que sus pacientes están atendidos y que vamos a salir adelante, agregó.



[imss.gob.mx](https://www.imss.gob.mx)





UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Por su parte, Erika Alejandra Cruz Serda comentó que la labor consiste en presentarse con el paciente e informarle que su familiar se encuentra en el hospital en espera de poder verlo a través de una videollamada y así platicar con ellos.

En el caso de los pacientes que no está su familiar se les graba un video para que posteriormente lo vean, refirió.

Dijo que previamente en la hora del parte médico presencial, se les informa a los familiares que van a entrar al área COVID-19 "y aprovechamos para entregar también unas cartas elaboradas por ellos".

Ahí dentro, los pacientes expresan cómo se sienten y cómo los están atendiendo, algunos mandan recados a su familiar, nos ponemos a platicar, los escuchamos y les damos ánimos, expuso.

"Esto es algo que nunca nos había tocado vivir, ya estando adentro me da mucha emoción, el poder ayudar a los pacientes a sentirse mejor porque están solos", narró.

Erika Cruz señaló que esto es una oportunidad para demostrar la vocación de servicio de las Técnicas en Atención y Orientación al Derechohabiente, "es una situación diferente de la que no estábamos preparados y vamos aprendiendo conforme a la marcha".

Indicó que este trabajo para ella "es una demostración de amor al prójimo ante situaciones como ésta".

--- o0o---

