



PROMAMED:

Programa de Mejoramiento de las Unidades Médicas del IGSS

El Programa de Mejoramiento de las Unidades Médicas del IGSS (PROMAMED), es un programa surgido de la necesidad genuina de evaluar la atención de nuestros afiliados y con un objetivo primordial que refleje en los afiliados la satisfacción de los servicios que aporta el Instituto, a través del cumplimiento de nuestras obligaciones y deberes.

Inicialmente corresponde como parte de una Política de Calificación de Servicio, en la cual todos los trabajadores de las unidades médicas están comprometidos a la mejora continua de la atención a los afiliados, la cual inicia con la supervisión de los procesos y procedimientos a cumplir, según lo estipulado en los Acuerdos, Normativos y Protocolos de la Institución. PROMAMED, inició el 28 de julio del año 2010 con la ubicación de anfitriones posesionados en las Unidades Médicas Metropolitanas, quienes fueron capacitados, informados y orientados en la misión y visión institucional, así como en el requerimiento a la proactividad, empoderamiento y actitud, para brindar información, orientación y atención con calidad y calidez a los usuarios, en los servicios de Consulta Externa y Emergencia. Asimismo, en dicho Programa, participan delegados de los Departamentos de Recursos Humanos, Legal, Servicios Médicos Centrales, Médicos Preventivos, Servicios de Apoyo, Departamento de Auditoría De Servicios de Salud,

Servicios de Mantenimiento, los cuales constituyen entes fundamentales en las Subgerencias de salud, Administrativa y Transparencia, respectivamente. Posteriormente, se realizaron las visitas a las Unidades de Camp Pamplona, Unidad de Policlínica los días 9, 17 y en la Unidad Periférica zona 5, el día 26 de Agosto, con metodología observacional y recorrido completos de las unidades medicas. Este programa es fortalecido e impulsado por las Autoridades Superiores del Instituto, como parte de los Objetivos Estrategicos, coordinado por el Dr. Juan Roberto Morales, Jefe del Departamento de Servicios Centrales y según indica, el éxito del Programa debe ser... “acompañado en su gestión para la toma de decisiones precisas y oportunas por los Directores, Subdirectores, Administradores, Jefes de Producción, Servicios y Departamentos entre otras autoridades a nivel local de la unidad, a efecto de llevar a cabo las modificaciones, acciones e implementaciones de todo aquello en bien del derechohabiente,....a través de un monitoreo continuo a los procesos y procedimientos de nuestras unidades en la atención médica-administrativa y técnica, así como la visualización de nuestras mayores fortalezas encontradas y el estímulo a los aciertos ejecutados”.



Una época de cambios, para un cambio de época