INTRODUCCIÓN

El Presente trabajo, tiene como objetivo principal el conocer las necesidades de los usuarios del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en la Consulta externa del área metropolitana de San Salvador. comprender los antecedentes y situación actual del I.S.S.S como también las funciones generales y especificas del personal encargado de atender al público, así como algunos análisis de la situación actual. El análisis de las respuestas obtenidas de dicha investigación se presenta la propuesta de implementación de un modelo de servicio al cliente tomando en cuenta un cambio de estructura organizativa.

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN ACTUAL

En el presente capitulo se tratara de hacer una reseña sobre la historia de la institución, como se encuentran organizados los servicios de atención al cliente y conocer las funciones que estas desempeñan, además de un análisis de la situación actual mediante las herramientas de análisis ambiental y F.O.D.A.

La creación del Instituto Salvadoreño del Seguro Social se origina en la llamada “Época Oro de El Salvador”, cuando el desarrollo urbano y económico hacía florecer a la “pequeña gran ciudad” que ahora conocemos como San Salvador.

Como todo nacimiento, el ISSS tuvo que superar varios obstáculos para que los trabajadores salvadoreños contaran en esa época con los servicios de una institución de seguridad social que trabajara por suplir las necesidades médicas y otras prestaciones.

SURGIMIENTO DEL ISSS

Primeras reuniones para la creación del ISSSEn 1923, representantes de varios países latinoamericanos se reunieron en la capital estadounidense para analizar asuntos continentales, y entre otros se mencionó la creación de los Institutos de Seguridad Social al más corto plazo. El Salvador fue signatario de este acuerdo.

Sin embargo, transcurrieron 22 años para que, mediante reformas a la Constitución de 1886, el Legislativo introdujera una norma en el artículo 57 que rezaba: “UNA LEY ESTABLECERÁ EL SEGURO SOCIAL CON EL CONCURSO DEL ESTADO, DE LOS PATRONOS Y DE LOS TRABAJADORES”.

Así pasaron tres años más, y en 1948 el gobierno designó una comisión que se encargó de elaborar el Proyecto de Ley del Seguro Social. Esta Comisión, meses más tarde, se llamó Consejo Nacional de Planificación de Seguridad Social.

El 28 de septiembre de 1949 se decretó la primera Ley del Seguro Social (decreto 329). Luego, el 23 de diciembre del mismo año fue creado definitivamente nuestro Instituto. El primer director general del ISSS fue el Dr. Gregorio Ávila Agacio, quien fungió como tal desde mayo de 1950 a enero de 1952.

SERVICIOS AL PÚBLICO

Primera Ambulancia adquirida por el ISSSLos primeros pasos que dio el Seguro Social luego de su creación fue en el área administrativa, utilizando para ello el edificio “Gadala María”, situado en la 1ª. Calle Oriente y 4ª. Avenida Norte, en el corazón de San Salvador, el cual en la actualidad es arrendado a varias oficinas particulares.

En esa época el director general (enero 1952) era el Dr. Miguel Ángel Gallardo, hijo de don Recaredo Gallardo, quien era oriundo de La Libertad y una de las personas con mayor solvencia económica.

Pero no fue sino hasta el 14 de mayo de 1954, que se dio inicio a los servicios médicos, cuando era Presidente Constitucional de la República el Coronel Oscar Osorio, quien particularmente mostraba entusiasmo porque el hecho de que El Salvador contara con un Seguro Social, ya que eso indicaba que el país daba un paso más hacia su modernización.

Antes de poner en marcha la asistencia médica a la población salvadoreña se realizaron una serie de acciones para contar con la infraestructura necesaria para montar una red de hospitales del ISSS.

En esa época don Orlando De Sola p., quien era propietario del hospital “La Merced” situado fuera de la zona hospitalaria (25 Avenida Norte y Calle Arce) donó al Seguro Social casi todo el material médico quirúrgico, mobiliario y hasta una ambulancia que facilitó el traslado de los primeros pacientes que recibieron atención en el Consultorio No.1 del Instituto, que estuvo ubicado sobre la Alameda Roosevelt, donde hoy se encuentra “Almacenes SURISSA”.

Edificio donde el ISSS inicio sus servicios medico hospitalariosEra entonces un edificio de tres plantas, construido de madera. Allí comenzó el ISSS a prestar los servicios médico-hospitalarios. Se atendía farmacia, laboratorio, enfermería, emergencia y consulta externa.

En la inauguración del primer centro de atención médica del ISSS el Coronel Oscar Osorio dijo: “Este primer consultorio externo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social constituye, por decirlo así, la primera expresión material de un nuevo Estado de Justicia que conducirá a un nuevo “contrato social”, que marcará una nueva vida de relación entre la clase patronal, la clase asalariada y el Estado. Esta expresión se llama, en sus aspectos generales, “Justicia Social” y en el aspecto específico, al que debo referirme en este instante, “Asistencia Social”. En nombre del Gobierno de la República doy por inaugurado el primer consultorio externo del Seguro Social Salvadoreño. Gracias”.

Datos de personas que recuerdan esa época con asombrosa nitidez dan cuenta que el primer paciente atendido fue el joven José López Alvarenga, de 23 años de edad. A partir de ese momento iniciaba una nueva experiencia y especialmente un gran reto para el Seguro Social.

Es necesario mencionar que simultáneamente, el Instituto alquiló dos alas del Hospital Rosales y la segunda planta del Hospital de Maternidad para hospitalización y atención a la mujer, respectivamente.

En este consultorio, el Director fue el Dr. Edmundo Vásquez Galeano que dio cátedra a muchas generaciones posteriores.

Asimismo, se menciona entre los primeros médicos al Dr. Mario Rauda, hombre entregado a su profesión. Según se dice, amaba tanto su trabajo que él mismo manejaba la ambulancia cuando se presentaba una emergencia.

Muchos de los empleados antiguos recuerdan con cariño a este hombre, quien ahora es un reconocido siquiatra y Director Propietario de un Hospital.

Otros de los galenos fundadores fueron Guillermo Rivera Palomo y Alejandro Ramírez; todos ya retirados del Instituto.

A medida que la ciudad crecía en la zona de Ilopango y Boulevard del Ejército, donde se iniciaron muchas empresas industriales, el ISSS abrió un consultorio en el año 1958, que actualmente continúa trabajando.

Así sucesivamente se fue acrecentando la Institución con Unidades localizadas en el interior del país.

En 1961 se inauguró un consultorio en Sonsonate y otro en Acajutla, localidades que cada día adquirían mayor importancia, sobre todo por el Puerto de Acajutla, que daba a esa ciudad portuaria mucho significado para la economía nacional.

En ese mismo año se abrieron las puertas de la Unidad Médica de Apopa para atender al gran número de afiliados al régimen de salud del sector norte del país.

En 1966, siempre en el sector norte, se habilitaron Unidades Médicas en Guazapa (la cual fue cerrada a raíz de la guerra), Quezaltepeque, Nejapa y Aguilares.

En el período de 1969 a 1973, cuando dirigía la Institución el Dr. José Kury Asprides, se construyeron las Unidades Médicas de Usulután, Zacatecoluca y San Miguel, para los trabajadores del interior del país.

Así también es destacable el hecho que en 1969 se implementó en el país el programa de Riesgos Diferidos, que comprende Invalidez, Vejez y Muerte, a través del cual se beneficiarían numerosos derechohabientes.

Este fue uno de los programas que satisfizo las necesidades de los afiliados, pues aseguraba el bienestar del hombre al llegar el momento de su retiro laboral.

Asimismo, el 1 de Mayo de 1969 fueron inauguradas las instalaciones del ex Hospital General, edificio con capacidad para 400 camas, considerado uno de los más grandes de Centroamérica. En este nosocomio estaba centralizada la mayoría de servicios médicos.

Fue en el transcurso de 1973 a 1980 que se construyeron e inauguraron Unidades Médicas tales como: San Francisco Gotera, en Morazán; 15 de Septiembre, conocida como Santa Anita por su ubicación; Zacamil, Atlacatl y San Jacinto, entre otras.

En ese mismo año se abrieron las puertas de la Unidad de Apopa para atender al gran número de afiliados al régimen de salud del sector norte del país.

Problema

Modelo de Servicio al Cliente para usuarios de consulta externa del Instituto Salvadoreño del Seguro Social en el área metropolitana de San Salvador”, se presentan los objetivos e hipótesis tanto general como específicos, por medio de los cuales se basara la investigación, para posteriormente, realizar un análisis de la información obtenida, y de esa forma recomendar el modelo más idóneo que se adecue a las necesidades de los derechohabientes del I.S.S.S

.

OBJETIVO GENERAL

Conocer las necesidades y demandas de la atención a los derecho-habientes y beneficiarios del área de consulta externa del I.S.S.S.

3.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

•Conocer el funcionamiento Administrativo del área de consulta externa.

•Conocer la opinión de las jefaturas y el personal clave involucrado en el servicio al derecho-habiente y beneficiario.